

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-007	3	1 de 11



DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO

DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

223

N°

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Eduardo Cesar Caballero Gallardo Técnico en Gestión de Calidad y SOA	21 MAY 2026	
	Ing. Luis Rodrigo Bustillos Paz Profesional en Gestión de Calidad y SOA	21 MAY 2026	
REVISADO	Ing. José Manuel Olivares Gonzales Responsable en Planificación y Calidad	21 MAY 2026	
APROBADO	Cmdte. Jose Antonio Fanola Orias Director Ejecutivo a.i.	03 JUN 2026	

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 11
	DGAC-PRO-007	3	

CONTROL DE CAMBIOS			
Revisión	Fecha de Aprobación (Resolución Administrativa)	Cambio Realizado	Fecha de Aplicación
Rev. 0	01/09/2017	Procedimiento Nuevo	01/09/2017
Rev. 1	16/01/2019	Mejora en la redacción y actualización de registros	16/01/2019
Rev. 2	06/03/2020	Ampliación de alcance	06/03/2020
Rev. 3	03 JUN 2026	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora redacción puntos 1, 2, 4. 5. - Adecuación de descripción, Flujograma, actividades control y plazos. - Adecuación de Anexo 1, se quita Anexo 2 	03 JUN 2026

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 2 2 3
La Paz, 03 JUN 2026

VISTOS:

El Informe DGAC/PLA/INF-0051/26 DGAC/12381/2026, de 21 de mayo de 2026, emitido por el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, dependiente del Área de Planificación y Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC y el Informe DGAC/DJ/UAJ/INF-0283/26 DGAC/12381/2026, de 03 de junio de 2026, referentes a la aprobación del **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (DGAC-PRO-012) Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (DGAC-PRO-007)**.

CONSIDERANDO:

Que el Numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado, establece como una de las funciones del Estado en la economía el de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que el Inciso f) del Artículo 9 de la Ley N° 2902, define a la Autoridad Aeronáutica Civil como la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico civil nacional, ejercida dentro de un organismo autárquico, y tiene a su cargo la aplicación de la Ley aeronáutica y sus reglamentos, así como reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Parágrafo I del Artículo 2 del citado Decreto Supremo, dispone que la DGAC es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica, para el cumplimiento de su misión institucional, además estableciendo sus funciones y competencias.

Que el Artículo 8 del citado Decreto Supremo, enumera las funciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil, entre las que se encuentra: "(...) 5. Formular, aprobar y ejecutar las normas técnico-operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia (...)".

Que de conformidad con los Numerales 5 y 8 del Artículo 14, del Decreto Supremo N° 28478, son atribuciones del Director Ejecutivo, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia y aprobar los Manuales y Procedimientos Técnico-Operativos y Comerciales.

Que el Numeral 1 del Documento DGAC-PRO-007 Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades, señala: "(...) 1. **Objetivo.** Establecer las actividades necesarias para la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y seguimiento a los riesgos y oportunidades identificadas en los Sistemas de Gestión implementados en la Institución, aprovechando las oportunidades para aumentar los efectos deseados y evitando o reduciendo los riesgos para eliminar, minimizar o enfrentar los efectos no deseados y lograr la mejora (...) 3. **Profesional de Gestión de Calidad:** Es responsable de dar seguimiento al cumplimiento de acciones, derivadas de la gestión de riesgos y oportunidades, de cada proceso del SGC e informar a la Alta Dirección para la toma de decisiones (...)".

Que el Numeral 1 del Documento DGAC-PRO-012 Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamos, establece: "(...) 2. **Alcance.** El presente procedimiento está destinado a atender y gestionar de manera eficiente las quejas o reclamos presentadas por los usuarios que realizan trámites en la Dirección General de Aeronáutica Civil, dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad (...) 3. **Responsabilidades.** El Área de Planificación y Calidad es responsable del registro de las quejas, reclamos y sugerencias y la notificación a las Áreas o Unidades pertinentes (...)".

CONSIDERANDO:

Que mediante Informe DGAC/PLA/INF-0051/26 DGAC/12381/2026, de 21 de mayo de 2026, el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, dependiente del Área de Planificación y Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil, solicita se apruebe mediante Resolución Administrativa el **PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (DGAC-PRO-**

DIRECTOR EJECUTIVO
VºBº
Cmde. José Antonio Fanola Orias
D.G.A.C.

DIRECTOR GENERAL
VºBº
Abg. Carlos Fernando Izquierdo Alcazar
D.G.A.C.

DIRECTOR JURÍDICO
VºBº
Abg. Enrique Rocha Leche
D.G.A.C.

ÁREA DE ANÁLISIS JURÍDICO
VºBº
Abg. Andrea Rodríguez Montalvo
D.G.A.C.

ÁREA DE ANÁLISIS JURÍDICO
VºBº
Abg. Carlos Espinoza
D.G.A.C.

012) Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (DGAC-PRO-007), refiriendo lo siguiente: "(...) La Área de Planificación y Calidad, en ejercicio de sus facultades, solicita a Dirección Ejecutiva la **aprobación con Resolución Administrativa** de los siguientes instrumentos documentales, los cuales han sido sometidos a un proceso integral de revisión y actualización: (...) Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos (DGAC-PRO-012) (...) Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades (DGAC-PRO-007) (...) Considerando que la Dirección Ejecutiva constituye la instancia jerárquica facultada para la homologación de la documentación normativa de la DGAC, el presente documento se formaliza como **informe técnico y solicitud expresa**. (...) Las modificaciones sustanciales incorporadas en cada instrumento se detallan a continuación: (...)

PROCEDIMIENTOS			
Código	Nombre de Documento	Versión	Control de Cambios
DGAC-PRO-012	Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos	Rev. 2	- Modificaciones puntos: 5.2 Procedimiento de Atención a Quejas y Reclamos; 5.2.1. Flujograma; 5.2.2. Descripción del Procedimiento; 5.3. Reemplazos; 5.4. Actividades de Control y 5.5. Plazos
DGAC-PRO-007	Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades	Rev. 3	- Mejora redacción puntos 1, 2, 4, 5. - Adecuación de descripción, Flujograma, actividades control y plazos. - Adecuación de Anexo 1, se quita Anexo 2

Asimismo, concluye: "(...)1) Se revisaron y adecuaron los procedimientos, requeridos, en virtud al formato y estructura estandarizada de documentos de la DGAC establecidos en el DGAC-PRO-001R3 Procedimiento de Elaboración de Información Documentada (...) 2) La Dirección Ejecutiva de la DGAC, es la instancia de aprobación de los procedimientos, reglamentos y documentos relacionados, de acuerdo al D.S. 28478 (...) 3) Dejar sin efecto el procedimiento DSO-PRO-012: Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos en su Rev.01 aprobado mediante Resolución Administrativa Nro. 364 del 22 de agosto de 2025 y el Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades en su Rev. 02 aprobado mediante Resolución Administrativa Nro. 085 del 06 de marzo de 2020 (...) 4) Se Aclara que la baja documental correspondiente debe circunscribirse únicamente al documento específico indicado, sin afectar otras disposiciones que pudieran estar contenidas en una misma resolución, evitando así su anulación integral (...)"

Que la Dirección Jurídica ha emitido el Informe DGAC/DJ/UAJ/INF-0283/26 DGAC/12381/2026, de 03 de junio de 2026, por el cual concluye que: "(...) se han cumplido con las disposiciones establecidas para realizar la Aprobación con Resolución Administrativa del **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (DGAC-PRO-012) Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (DGAC-PRO-007)**; con la aprobación de los mismos, no se vulnera la normativa vigente que regula la Aprobación del **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (DGAC-PRO-012) Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (DGAC-PRO-007)**; en ese marco, la Máxima Autoridad Ejecutiva de la DGAC, tiene la facultad para firmar Resoluciones Administrativas sobre temas relativos a la referida solicitud (...)" finalmente, recomienda: "(...) suscribir la Resolución Administrativa que apruebe el **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (DGAC-PRO-012) Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (DGAC-PRO-007)**, de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, en función a las nuevas directrices Institucionales (...)"

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 32132, de 24 de noviembre de 2025, ha sido designado como Director Ejecutivo Interino, de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, el Cmdte. José Antonio Fanola Orías.

Que el Numeral 5 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, establece como atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, la emisión de Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia;

POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY.

DIRECTOR EJECUTIVO
Vº Bº
Cmdte. José Antonio Fanola Orías
D.G.A.C.

Vº Bº
Abg. Carlos Fernando Pizarro Alcazar
D.G.A.C.

DIRECTOR JURÍDICO
Vº Bº
Abg. Enrique Rocha Leiva
D.G.A.C.

JEFE DE U. DE ANÁLISIS JURÍDICO
Vº Bº
Abg. Andrea Rodríguez Montalvo
D.G.A.C.

JEFE DE U. DE ANÁLISIS JURÍDICO
Vº Bº
Abg. Carlos Espinoza
D.G.A.C.

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (DGAC-PRO-012) y el PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (DGAC-PRO-007), de la Dirección General de Aeronáutica Civil –DGAC, conforme al siguiente detalle:

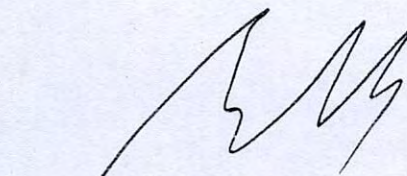
PROCEDIMIENTOS			
CÓDIGO	NOMBRE DE DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
DGAC-PRO-012	Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos	Rev. 2	- Modificaciones puntos: 5.2 Procedimiento de Atención a Quejas y Reclamos; 5.2.1.Flujograma; 5.2.2.Descripción del Procedimiento; 5.3. Reemplazos; 5.4. Actividades de Control y 5.5. Plazos
DGAC-PRO-007	Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades	Rev. 3	- Mejora redacción puntos 1, 2, 4, 5. - Adecuación de descripción, Flujograma, actividades control y plazos. - Adecuación de Anexo 1, se quita Anexo 2

SEGUNDO.- Se **INSTRUYE** remitir toda la documentación original al Área de Planificación y Calidad, dependiente de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, para su incorporación al registro documental y control posterior.

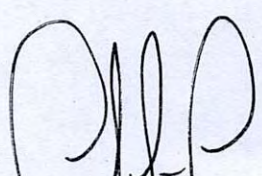
TERCERO.- Dejar sin efecto el Procedimiento DSO-PRO-012 Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos en su Rev. 01, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 364, de 22 de agosto de 2025 y el Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades DSO-PRO-007 en su Rev. 02, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 085, de 06 de marzo de 2020.

CUARTO.- El Área de Planificación y Calidad, dependiente de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, queda encargada de cumplir y hacer cumplir la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Abg. Enrique Rocha Leigue
DIRECTOR JURÍDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil



Cmdte. Jose Antonio Fanola Orias
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil



JAFO/ERL/aprm/cmse
Cc: file - arch
(2 Ejemplares)

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



ESTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
CUSTODIADA EN PODER DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC,
POR LO QUE, SE LEGALIZA EN CUMPLIMIENTO A
NORMATIVA VIGENTE.

CÓDIGO CIVIL - ARTICULO 1311/1975 (Copias
fotográficas y micro filmicas).
LEY 2341/2002 - ARTICULO 18 (Acceso a
Archivo y Registros y Obtención de Copias).

Lic. Melisa Andrea Frontanilla Cruz
TÉCNICO ENCARGADO DE ARCHIVO
CENTRAL E HISTÓRICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 3 de 11
	DGAC-PRO-007	3	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para identificar, evaluar, tratar y realizar seguimiento a los riesgos y oportunidades de los Sistemas de Gestión implementados en la Institución, aprovechando las oportunidades para aumentar los efectos deseados y evitando o reduciendo los riesgos para eliminar, minimizar o enfrentar los efectos no deseados y lograr la mejora continua.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a los procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la DGAC.

3. RESPONSABILIDADES

- **Directores de área:** Responsables de conformar un equipo técnico para la gestión de los riesgos y oportunidades de sus procesos.
- **Dueños de Proceso y Personal Involucrado:** Responsables de dar cumplimiento al presente procedimiento.
- **Profesional/ Técnico en Gestión de la Calidad:** Responsable de dar seguimiento al cumplimiento de acciones, derivadas de la gestión de riesgos y oportunidades, de cada proceso del SGC e informar a la Alta Dirección para la toma de decisiones.

4. DOCUMENTOS DE RESPALDO

DGAC-MAN-002	Manual de Procesos.
DGAC-PRO-005	Procedimiento de No Conformidades y Acciones correctivas
DGAC-PRO-003	Procedimiento de Gestión de Auditorías Internas de Sistemas de gestión
DGAC-PRO-008	Procedimiento de Revisión por la Dirección
NB/ISO 31000	Gestión del riesgo – Principios y Directrices
NB/ISO 9001	Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
NB/ISO 9000	Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Análisis del riesgo:** Proceso para comprender la naturaleza del riesgo.
- **Criterios del riesgo:** Términos de referencia frente a los cuales se evalúa la importancia de un riesgo.
- **Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
Nota 1: La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.
Nota 2: La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.
- **Consecuencia:** Resultado de un evento que afecta a los objetivos.
- **Evento:** Incidente o cambio de un conjunto particular de circunstancias.
- **Evaluación del riesgo:** Proceso de comparación de los resultados del análisis del riesgo con los criterios del riesgo, para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o tolerables.
- **Identificación del riesgo:** Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo.
Nota 1: La identificación del riesgo implica la identificación de las fuentes de riesgo, los eventos, sus causas y sus consecuencias potenciales.

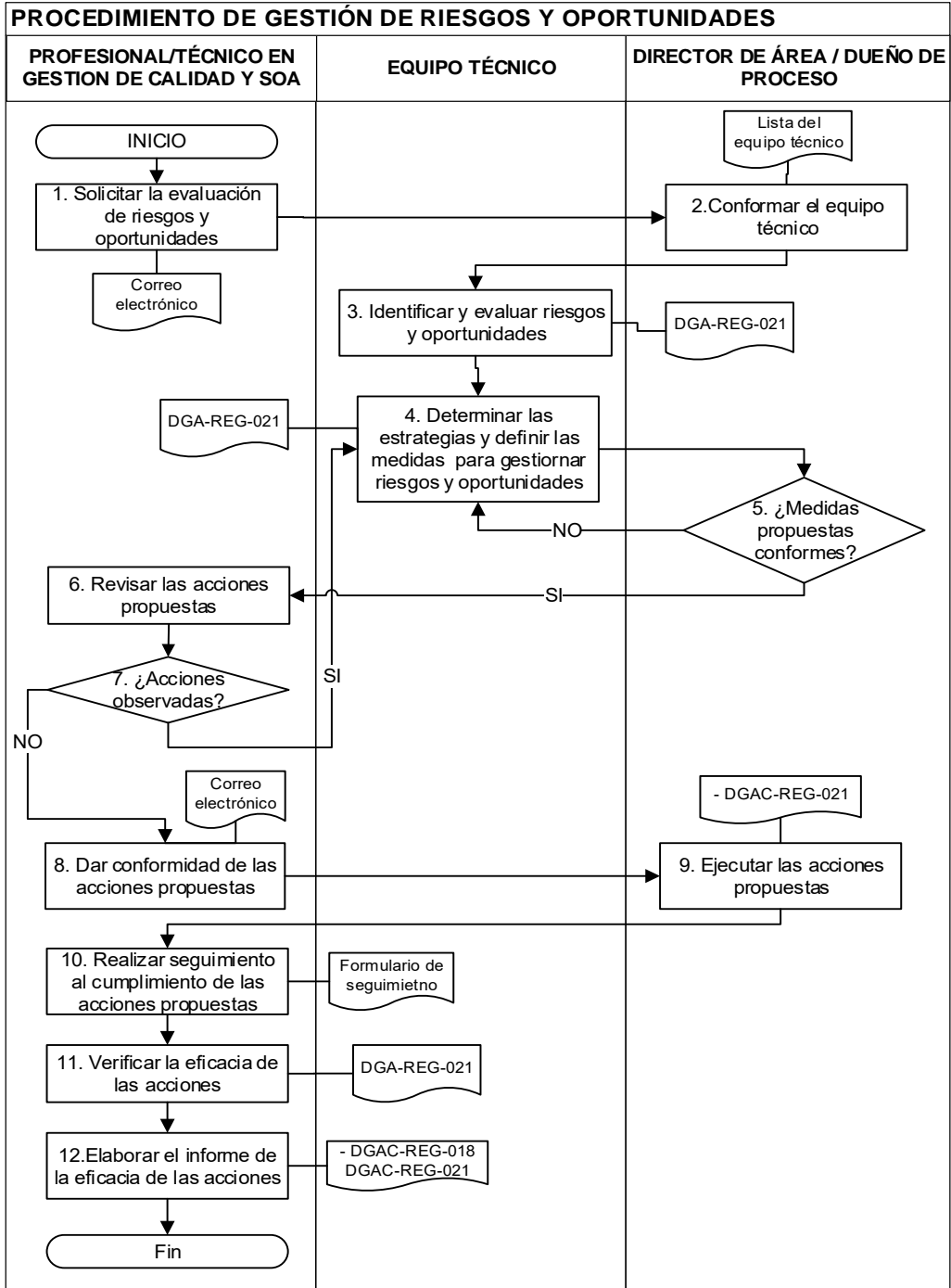
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 4 de 11
	DGAC-PRO-007	3	

Nota 2: La identificación del riesgo puede involucrar datos históricos, análisis teóricos, opiniones informadas y expertas, y las necesidades de las partes interesadas.

- **Nivel de riesgo:** Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su probabilidad.
- **Oportunidad:** Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.
 - Nota:** Las oportunidades pueden conducir a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, acercamiento a nuevos clientes, establecimiento de asociaciones, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización o las de sus clientes.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede verse afectada o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o actividad.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre. Efecto de la incertidumbre en la consecución de los objetivos
 - Nota 1:** Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.
 - Nota 2:** Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.
 - Nota 3:** Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales (según la Guía ISO 73:2009, punto 3.5.1.3) y consecuencias (según la Guía ISO 73:2009, punto 3.6.1.3), o a una combinación de éstos.
 - Nota 4:** Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la probabilidad (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.1) asociada de que ocurra.
 - Nota 5:** La palabra "riesgo" algunas veces se utiliza cuando sólo existe la posibilidad de consecuencias negativas.
- **Riesgo Inherente:** Nivel de peligro natural de una actividad, proceso o negocio, existente antes de aplicar cualquier medida de control o mitigación, es el nivel de vulnerabilidad bruta.
- **Riesgo residual:** Nivel de riesgo, peligro o amenaza que persiste tras la implementación de controles, medidas de mitigación.
- **Valoración del riesgo:** Proceso de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.
- **Vulnerabilidad:** Es una debilidad, un fallo o cualquier otra deficiencia en un sistema, pero también puede existir en un proceso, un conjunto de controles o simplemente en la forma en que algo se ha implementado.
- **Tratamiento del riesgo:** Su propósito es seleccionar e implantar opciones para abordar el riesgo. Las opciones de tratamiento del riesgo, según la ISO 31000, no son mutuamente excluyentes o apropiadas en todas las circunstancias. Las opciones puede implicar una o más de las siguientes:
 - Evitar el riesgo decidiendo no iniciar o continuar con la actividad que genera el riesgo
 - Aceptar o aumentar el riesgo en busca de una oportunidad
 - Eliminar fuente de riesgo
 - Modificar la probabilidad o la consecuencia
 - Compartir el riesgo
 - Retener el riesgo, en base a una decisión informada.
- **Tolerancia al riesgo:** Es el nivel máximo de variación o pérdidas que una organización está dispuesta a aceptar en sus procesos, productos o servicios para alcanzar sus objetivos antes de activar medidas correctivas.

6. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Solicitar la evaluación de riesgos y oportunidades	El Profesional/ Técnico en gestión de Calidad y SOA, con la información del análisis de contexto y partes interesadas aprobado más información de la anterior gestión, identifica de forma preliminar los riesgos y oportunidades para cada uno de los procesos para la gestión vigente. Posteriormente remite un correo a los Directores de Área o Dueños de Proceso solicitando la evaluación de los mismos Nota: En caso de que se identifique un riesgo u oportunidad de mejora emergente se remitirá la solicitud a la Dirección/Área correspondiente para su evaluación.	Correo electrónico
2. Conformar el equipo técnico	Una vez se realice la solicitud de evaluación, los Directores de área o dueño del proceso de cada uno de los procesos que conforman el alcance de Gestión de Calidad designan un equipo técnico de por lo menos 2 integrantes, asegurándose de que los mismos tengan la competencia necesaria respecto al proceso a ser evaluado, para que haciendo uso de su criterio técnico, puedan identificar acertada y objetivamente los riesgos y oportunidades de su proceso	Lista del equipo técnico
3. Identificar y evaluar riesgos y oportunidades	El Equipo Técnico evalúa los riesgos y oportunidades identificados del proceso y determinan sus causas y consecuencia y sus beneficios e impactos en caso de oportunidades. Todo ello se registra en el DGAC-REG-021.	DGAC-REG-021
4. Determinar las estrategias y definir las medidas para gestionar riesgos y oportunidades	El equipo técnico, competente en el proceso evaluado, evalúa y determina el tratamiento de los riesgos y oportunidades (acciones, responsables de ejecución, plazos e indicadores de eficacia) y remite el registro DGAC-REG-021 al Director de área correspondiente para su revisión y aprobación. Nota: El equipo debe analizar la factibilidad de ejecución de cada opción de tratamiento analizada.	DGAC-REG-021
5. ¿Medidas propuestas conformes?	El Director de área o dueño de proceso revisa los tratamientos propuestos de su(s) proceso(s): <ul style="list-style-type: none"> • Si hay conformidad aprueba lo propuesto y remite el registro DGAC-REG-021 en digital al Profesional/ Técnico en Gestión de Calidad y SOA (Paso 6). • Si no hay conformidad devuelve para su ajuste (Paso 4). 	
6. Revisar las acciones propuestas	El Profesional/ Técnico en Gestión de la Calidad y SOA, revisa la coherencia de la evaluación y el tratamiento de los riesgos y oportunidades de todos los procesos.	
7. ¿Acciones observadas?	<ul style="list-style-type: none"> • Si las acciones son adecuadas va al Paso 8. • Si las acciones tienen observaciones, devuelve al equipo técnico para ajuste (Paso 5). 	
8. Dar conformidad de las acciones propuestas	Si no existen observaciones, el Profesional/ Técnico en Gestión de la Calidad y SOA, envía por correo un ejemplar digital del registro al Director de área para la ejecución de acciones y seguimiento del proceso.	Correo electrónico

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 7 de 11
	DGAC-PRO-007	3	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
9. Ejecutar las acciones propuestas	El Director de Área y/o Dueño de proceso se aseguran de que el Responsable designado ejecute las acciones de tratamiento de los riesgos u oportunidades en los plazos previstos con el formulario DGAC-REG-021 debidamente llenado y justificado.	DGAC-REG-021
10. Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas	El Profesional /Técnico en Gestión de calidad y SOA, realiza un seguimiento bimensual con las Direcciones de área y/o Dueños de Proceso para el cumplimiento de las acciones propuestas, las cuales se registran en el Formulario de seguimiento.	Formulario de seguimiento
11. Verificar la eficacia de las acciones	El Profesional/ Técnico en Gestión de la Calidad y SOA verifica la eficacia de las acciones que se van ejecutando y va consolidando los resultados de cada proceso en una matriz general de riesgos (DGAC-REG-021) y oportunidades la cual será compartida con las Direcciones de área y/o Dueños de Proceso.	DGAC-REG-021
12. Elaborar el informe de la eficacia de las acciones	Los resultados sobre la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son informadas por el Profesional/ Técnico en Gestión de la Calidad y SOA en la Revisión por la Dirección, consolidándose en el DGAC-REG-018/ DGAC-REG-021.	- DGAC-REG-018 - DGAC-REG-021

6.1. REEMPLAZOS

Con el fin de desarrollar el presente procedimiento se establece lo siguiente:

- En ausencia del Director de Área o Jefe de Unidad, asume el cargo un interino designado.
- En ausencia de un miembro Equipo Técnico, el Director de Área designa un nuevo miembro para el Equipo Técnico.
- En ausencia del Profesional/ Técnico en Gestión de la Calidad el Responsable de Planificación y Calidad designa una persona para su reemplazo.

El personal asume un cargo o asume un interinato, debe contar con las competencias establecidas para el cargo que asume.

6.2. ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODO LOGÍA
5. ¿Medidas propuestas conformes?	Director de área o dueño de proceso	El Director de área o dueño de proceso revisa los tratamientos propuestos de su(s) proceso(s): <ul style="list-style-type: none"> • Si hay conformidad aprueba lo propuesto y remite el registro DGAC-REG-021 en digital al Profesional/ Técnico en Gestión de Calidad y SOA (Paso 6). • Si no hay conformidad devuelve para su ajuste (Paso 4). 	Revisión Documental
6. Revisar las acciones propuestas	Profesional/ Técnico de calidad y SOA	El Profesional/ Técnico en Gestión de la Calidad y SOA, revisa la coherencia de las acciones propuestas de todos los procesos, respecto al Contexto del Proceso, sus Partes Interesadas y los	Revisión Documental

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 8 de 11
	DGAC-PRO-007	3	

		análisis efectuados respecto a probabilidad, consecuencia y controles.	
11. Verificación de la eficacia de las acciones	Profesional/ Técnico de calidad y SOA	El Profesional/ Técnico en Gestión de la Calidad y SOA verifica la eficacia de las acciones que se van ejecutando y va consolidando los resultados de cada proceso en una matriz general de riesgos (DGAC-REG-021) y oportunidades la cual será compartida con las Direcciones de área y/o Dueños de Proceso.	Revisión Documental de Evidencia

6.3. PLAZO

De:	A:	Días Hábiles
1. Solicita la evaluación de riesgos y oportunidades	2. Conformación equipo técnico	15 días

7. DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

El presente procedimiento es de libre acceso a través de la página web y de la Biblioteca central.

8. ANEXOS

- DGAC-REG-021 Formulario de gestión de riesgos y oportunidades
- DGAC-REG-018 Acta de Reunión del Comité (Ver DGAC-PRO-008)

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DGAC-REG-021					
Condición	Nivel				Descripción
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En físico en Archiveros de Palanca de los Dueños de Proceso con copia en Gestión de la Calidad.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por los Dueños de Proceso y Gestión de la Calidad (para las copias).
Protección		Ninguna	X	Requiere	En estantes bajo llave.
Tiempo de retención	___3___ años				Luego pasa a Archivo Central.

ANEXO 1

METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Probabilidad: Nivel de ocurrencia el riesgo identificado.

Impacto: Magnitud del daño o efecto negativo de un riesgo identificado si se materializa.

I. EVALUACIÓN MATRIZ DE RIESGOS

La evaluación de riesgos se debe registrar en el formulario DGAC-REG-021 "Matriz de Riesgos", considerando:

1. Clasificación de Probabilidad

Se clasifica la probabilidad de ocurrencia del riesgo identificado en función de 5 categorías:

TABLA 1: CLASIFICACIÓN PROBABILIDAD DE RIESGO		
VALOR	Probabilidad (P)	DESCRIPCIÓN
1	Muy Improbable	Riesgo con probabilidad de ocurrencia anual es muy baja, entre 0-10%
2	Improbable	Riesgo con probabilidad de ocurrencia anual baja, entre 11% a 30%
3	Moderada	Riesgo con probabilidad de ocurrencia anual media, entre 31-60%
4	Probable	Riesgo con probabilidad de ocurrencia anual alta, entre 61-84%
5	Casi certeza	Riesgo con probabilidad de ocurrencia anual alta, entre 85-99%.

2. Clasificación del Impacto

Se clasifica el impacto del riesgo identificado en función de 5 categorías:

TABLA 2: CLASIFICACIÓN IMPACTO DEL RIESGO		
VALOR	Impacto (I)	DESCRIPCIÓN
1	Insignificante	Riesgo cuya materialización generará incumplimientos que afecten de forma menor la imagen del proceso y de la DGAC.
2	Menor	Riesgo cuya materialización generará incumplimientos que afecten parcialmente la imagen del proceso y de la DGAC.
3	Moderado	Riesgo cuya materialización generará incumplimientos que afecten moderadamente la imagen del proceso y de la DGAC.
4	Mayor	Riesgo cuya materialización generará incumplimientos que afecten fuertemente la imagen del proceso y de la DGAC.
5	Catastrófico	Riesgo cuya materialización generará incumplimientos que puede finiquitar la reputación del proceso y de la DGAC.

3. Cálculo del Riesgo Inherente

Se determina el nivel de riesgo inherente (riesgo inicial), para cuyo cálculo se considera la probabilidad de ocurrencia y el impacto. No se considera el factor de vulnerabilidad

$$\text{Riesgo Inherente} = P \times I \quad (\text{Formula 1})$$

4. Calificación de Vulnerabilidad de los controles

El nivel de vulnerabilidad determina el factor reductor considerado la efectividad de aplicación de medidas de control en la organización, se determina mediante la siguiente formula:

$$V = 1 - \text{factor reductor}$$

Donde el factor reductor se determina por:

- La frecuencia de ejecución del control
- La designación de responsables del mismo
- La aplicación actual existente (contexto).

Ello deriva en la siguiente tabla:

Vulnerabilidad (V)	Grado de protección	Descripción
1 - 0.81	Muy deficiente	Presenta graves debilidades en controles y recursos, generando una limitada capacidad de respuesta ante incidentes o eventos adversos.
0,80 - 0.61	Insuficiente	Existen controles o medidas básicas, pero no son suficientes para reducir adecuadamente los riesgos identificados.
0,60 – 0.41	Mejorable	El nivel de control y protección es moderado; pero se identifican oportunidades de mejora para fortalecer la prevención, detección y respuesta frente a riesgos.
0,40 – 0.21	Aceptable	Cuenta con mecanismos adecuados que permiten gestionar razonablemente los riesgos manteniéndolos dentro de parámetros tolerables.
0,20 – 0.01	Muy Aceptable	Dispone de controles sólidos y una alta capacidad de prevención y respuesta, minimizando significativamente la exposición a riesgos.

5. Cálculo de riesgo residual

Con el **riesgo inherente** (inicial) determinado y la vulnerabilidad determinada en el punto 4 se calcula el **riesgo residual** (actual) para poder determinar el riesgo persistente aun con las actividades o mecanismos de control definidos actualmente en la organización. La siguiente fórmula es empleada para su cálculo:

$$Riesgo\ Residual = P \times I \times V \text{ (Formula 2)}$$

Tabla de priorización de riesgos:

Los riesgos inherente y residual calculados con las fórmulas 1 y 2 deben ubicarse en una de las cinco (5) zonas del riesgo que se describen:

Rango	Nivel riesgo
16 – 25	Extremo
11 – 15	Crítico
7 – 10	Alto
4 – 6	Moderado
1 – 3	Bajo

Si luego de la evaluación del riesgo residual se obtiene un nivel de riesgo superior al “riesgo bajo”, se debe implementar controles adicionales para reducir y/o mitigar dichos riesgos, los cuales son registrados e identificados en la Matriz de riesgos DGAC-REG-021.

II. EVALUACIÓN MATRIZ DE OPORTUNIDADES

La evaluación de oportunidades se debe registrar en el formulario DGAC-REG-021 “Matriz oportunidades”, considerando:

1. Clasificación de Beneficio oportunidad

Se clasifica el Beneficio que produciría la oportunidad planteada:

Valor	Beneficio (B)	DESCRIPCIÓN
1	Insignificante	Beneficio muy pequeño de la acción.
2	Menor	Poco beneficio de la acción.
3	Significativo	Beneficio significativo de la acción.
4	Alto	Alto beneficio de la acción.
5	Impactante	Beneficio con alto impacto de la acción.

2. Clasificación de Factibilidad oportunidad

Se clasifica el Beneficio que produciría la oportunidad planteada:

Valor	Factibilidad (F)	DESCRIPCIÓN
1	Muy baja	Requiere cambios significativos para ser viable, alta probabilidad de no ejecución.
2	Baja	Es viable pero con alto esfuerzo y recursos elevados e incertidumbre significativa.
3	Media	Es viable bajo ciertas condiciones, probabilidad de éxito media.
4	Alta	Es viable con condiciones favorables y recursos disponibles para su ejecución.
5	Muy alta	Es viable en todos los aspectos alta probabilidad de éxito.

3. Cálculo nivel de oportunidad

La oportunidad se calcula con el beneficio y la factibilidad bajo la siguiente fórmula:

$$Oportunidad = B \times F \quad (\text{Fórmula 3})$$

El nivel de oportunidad calculado debe ser clasificado de acuerdo a la siguiente tabla:

Valor	Nivel Oportunidad	DESCRIPCIÓN
17-25	Muy Importante	Representa un impacto sustancial e imagen institucional.
11-16	Importante	Impacto relevante, conviene implementarse a corto plazo,
7-10	Medio	Puede desarrollarse según ciertas condiciones
4-6	Bajo	Implementación con factibilidad y beneficio limitado
1-3	Muy bajo	Implementación con factibilidad y beneficio muy bajos

