

DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

295

N°

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Eduardo Cesar Caballero Gallardo Técnico en Gestión de Calidad y SOA	10 JUL 2026	
	Ing. Luis Rodrigo Bustillos Paz Profesional en Gestión de Calidad y SOA	10 JUL 2026	
REVISADO	Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Responsable en Planificación y Calidad	10 JUL 2026	
APROBADO	Cmdte. Jose Antonio Fanola Orias Director Ejecutivo a.i.	27 JUL 2026	

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 14
	DGAC-PRO-003	5	

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. Especificación de frecuencia anual de Auditoria	16/01/2019
Rev. 2	06/03/2020	Ampliación del Alcance	06/03/2020
Rev. 3	01/11/2021	Inclusión de riesgos de planificación y ejecución de la auditoria.	01/11/2021
Rev. 4	20/09/2024	Cambios en los formatos, adecuación de plazos, adecuación a las necesidades del proceso	20/09/2024
Rev. 5	27 JUL 2026	• Fusión con procedimiento de selección y evaluación de auditores internos (DGAC-PRO-004). • Cambio en pasos en descripción – flujograma. • Adecuación redacción puntos 1, 2,3 y 4. Cambios en formularios	27 JUL 2026

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 295
La Paz, 27 JUL 2026

VISTOS:

El Informe DGAC/PLA/INF-0074/26 DGAC/17176/2026, de 10 de julio de 2026, suscrito por el Área de Planificación y Calidad, referido a la Aprobación de los Procedimientos DGAC-PRO-003 Procedimiento de Gestión de Auditorías, Internas; DGAC-PRO-008, Procedimiento de Revisión por la Dirección; el Informe DGAC/DJ/UJA/INF-0377/26 DGAC/17176/2026, de 27 de julio de 2026, emitido por la Unidad de Análisis Jurídico dependiente de la Dirección Jurídica; y todos los antecedentes que convino ver.

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, la de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que el Inciso f) del Artículo 9 de la Ley N° 2902 de 29 de octubre de 2004, de la Aeronáutica Civil de Bolivia, refiere que la Autoridad Aeronáutica Civil es la Máxima Autoridad Técnica Operativa del sector aeronáutico civil nacional, ejercida dentro de un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, establece que esta Entidad, 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.

Que el Artículo 8 del citado Decreto Supremo, señala que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene las siguientes funciones enunciativas y no limitativas: "(...) 5. Formular, aprobar y ejecutar las normas técnico-operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia (...)".

Que de conformidad con el Numeral 5) del Artículo 14, del citado Decreto Supremo, es atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia; asimismo, el Numeral 8) del mismo Artículo, entre otras, describe: Aprobar los Manuales y Procedimientos Técnico-Operativos y Comerciales.

CONSIDERANDO:

Que a través del Informe DGAC/PLA/INF-0074/26 DGAC/17176/2026, de 10 de julio de 2026, suscrito por el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, dependiente del Área de Planificación y Calidad, de la Dirección Ejecutiva señala que: "(...) El 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 para la Gestión de Auditorías Internas (DGAC-PRO-003) (...) Procedimiento de Revisión por la Dirección (DGAC-PRO-008) (...) 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** (...)".

Que el Informe citado precedentemente, 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. N° 28478 (...) 3) Dejar sin efecto los procedimientos (...) DGAC-PRO-003 Procedimiento de Auditorías Internas a Sistemas de Gestión en su Rev. 04 aprobado con Resolución Administrativa Nro. 491 del 20 de septiembre de 2024; (...) DGAC-PRO-004 Procedimiento de Selección y Evaluación del Equipo Auditor en su Rev. 02 aprobado con Resolución Administrativa Nro. 085 del 06 de marzo de 2020

DIRECTOR EJECUTIVO
V. B.
Cintre, Jose
Antonio Fandile
Cris
D.G.A.C.

SECRETARIO GENERAL
V. B.
Abg. Carlos
Fernando Riquelme
Alcazar
D.G.A.C.

DIRECTOR JURIDICO
V. B.
Abg. Carlos
Fernando Riquelme
Alcazar
D.G.A.C.

JEFE DE UNIDAD TECNICA
V. B.
Abg. Carlos
Fernando Riquelme
Alcazar
D.G.A.C.

PROF. EN GER. CALIDAD
V. B.
Abg. Carlos
Fernando Riquelme
Alcazar
D.G.A.C.

(...) DGAC-PRO-008 Procedimiento de Revisión por la Dirección en su Rev. 02 aprobado mediante Resolución Administrativa Nro. 085 del 06 de marzo de 2020 (...) 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 (...); y recomienda: "(...) 1. Firmar los ejemplares adjuntos del documento a aprobar (...) 2. Derivar el presente informe a la Dirección Jurídica de la DGAC, para la elaboración de la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos detallados en el numeral II, junto con el ejemplar adjunto del documento mencionado (...) 3. La resolución administrativa en su parte resolutive debe contener la tabla de control de cambios que se muestra en el punto II (...) 4. Una vez emitida la Resolución Administrativa de aprobación, favor remitir los documentos originales firmados al Área de Planificación y Calidad para su incorporación al registro documental y control posterior (...)"

Que mediante Informe DGAC/DJ/UAJ/INF-0377/26 DGAC/17176/2026, de 27 de julio de 2026, la Dirección Jurídica, señala que: "(...) tomando en cuenta la normativa legal anotada en el presente Informe, el Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cuenta con las competencias y atribuciones para la emisión de Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia (...) En ese contexto, corresponde que la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad, suscriba la Resolución Administrativa que apruebe los Procedimientos DGAC-PRO-003 Procedimiento de Gestión de Auditorías, Internas y el DGAC-PRO-008, Procedimiento de Revisión por la Dirección (...); asimismo, concluye: "(...) que la aprobación de los Procedimientos DGAC-PRO-003 Procedimiento de Gestión de Auditorías, Internas y el DGAC-PRO-008, Procedimiento de Revisión por la Dirección, solicitado por el Área de Planificación y Calidad, dependiente de la Dirección Ejecutiva; es viable, conforme lo señalado en el Informe Técnico DGAC/PLA/INF-0074/26 DGAC/17176/2026, de 10 de julio de 2026, el cual deberá formar parte indivisible de la Resolución Administrativa; asimismo, se instruya a las áreas respectivas del proceso correspondiente la difusión al interior de la institución del nuevo documento aprobado y su respectivo control (...)"

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 Orias.

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;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el siguiente Procedimiento del Área de Planificación y Calidad, dependiente de la Dirección Ejecutiva de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, adecuado por el Área de Planificación y Calidad.

PROCEDIMIENTO			
Código	Nombre documento	Versión	Control de cambios
DGAC-PRO-003	Procedimiento para la Gestión de Auditorías Internas	Rev. 5	- Fusión con procedimiento de selección y evaluación de auditores internos (DGAC-PRO-004). Cambio en pasos en descripción - flujograma. - Adecuación redacción puntos 1, 2, 3 y 4. Cambios en formularios.
DGAC-PRO-008	Procedimiento de Revisión por la Dirección	Rev. 3	- Adecuación de formularios. Cambio redacción puntos 1, 2, 3, 4, 5.4, 5.5, más la descripción del proceso (5.3). - Adecuación de punto 5.7 de seguimiento.

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 4311/1975 (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 PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 3 de 14
	DGAC-PRO-003	5	

1 OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer la metodología para la planificación, ejecución y seguimiento de las Auditorías Internas aplicables a los procesos certificados del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución. Su finalidad es verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la DGAC y la norma internacional ISO aplicable, así como evaluar si dicho sistema se implementa y mantiene de forma eficaz.

Asimismo, el procedimiento busca identificar y gestionar los riesgos asociados a la planificación y ejecución de la auditoría, particularmente en lo que respecta a:

- La objetividad y el dominio de los criterios de auditoría por parte del equipo auditor.
- La imparcialidad en la selección y conformación de los equipos auditores.
- La identificación y valoración de los riesgos inherentes a los distintos subprocesos que componen la auditoría.
- La suficiencia del tiempo asignado para el desarrollo de la auditoría interna.
- La competencia técnica requerida del auditor para la evaluación de procesos sustanciales o críticos.

2 ALCANCE

El alcance del presente procedimiento es exclusivamente para las Auditorías Internas dirigidas a los procesos que cuentan con certificación vigente ante la DGAC. Dicho alcance incluye tanto el desarrollo de las auditorías como los criterios y mecanismos para la selección, conformación y evaluación del equipo de auditores internos de calidad

3 RESPONSABILIDADES

- **Director Ejecutivo:** Es el responsable de la aprobación del presente procedimiento (según D.S. 28478). Cuando sea necesario, solicita la realización de auditorías internas extraordinarias.
- **Directores, Jefes de Unidad, Personal de la DGAC:** Son responsables de proveer la información necesaria y las facilidades pertinentes para la realización de las auditorías internas o auditorías externas (para Certificación) y de plantear y ejecutar las correcciones, acciones correctivas y/o acciones de mejora, para el tratamiento de los hallazgos de auditoría.
- **Profesional/ Técnico en Gestión de Calidad:** Responsable de vigilar las auditorías internas programadas y extraordinarias, de su ejecución y de llevar el proceso de selección y evaluación del Equipo Auditor.
- **Auditor líder:** Es responsable de dirigir, coordinar y ejecutar el proceso de auditoría así también evaluar el desempeño de los miembros del equipo auditor durante y post-actividades de auditoría y emitir las recomendaciones correspondientes.

4 DOCUMENTOS DE RESPALDO

- DGAC-PRO-005 Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva
- ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

5 PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 4 de 14
	DGAC-PRO-003	5	

5.1 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

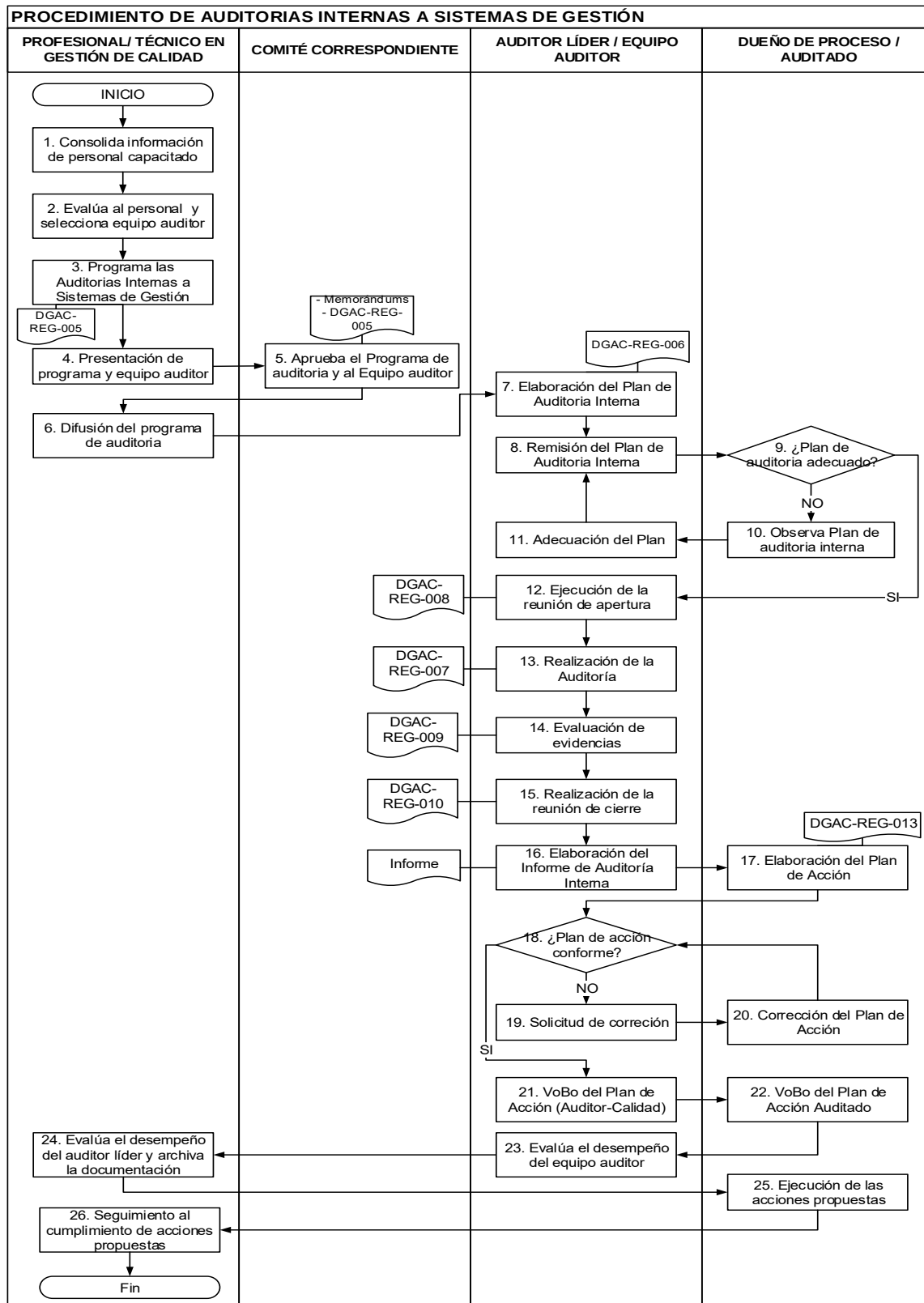
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
Nota 1: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección y otros fines internos, y pueden constituir la base para la declaración de conformidad de una organización. La independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita.
- **Auditado:** Organización que es auditada.
- **Auditor:** Persona que lleva a cabo una **auditoría**.
- **Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.
Nota 1: El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos.
- **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- **Equipo auditor:** Uno o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de **expertos técnicos**.
Nota 1: A un auditor del equipo auditor se le designa como auditor líder del mismo.
Nota 2: El equipo auditor puede incluir auditores en formación.
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que es verificable.
- **Experto técnico:** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
Nota 1: El conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la cultura.
Nota 2: Un experto técnico no actúa como auditor en el equipo auditor.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
Nota 1: Los hallazgos de la auditoría indican conformidad o no conformidad.
Nota 2: Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.
Nota 3: Si los criterios de auditoría se seleccionan a partir de requisitos legales o reglamentarios, los hallazgos de auditoría pueden denominarse cumplimiento o no cumplimiento.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
Es decir; se declara No conformidad:
 - ✓ A la ausencia completa o aislada del cumplimiento de un requisito requerido por la Norma.
 - ✓ A la falta de controles requeridos por la norma o controles inadecuados.
 - ✓ A la evidente tendencia hacia el incumplimiento sustancial del sistema.
 - ✓ A los incumplimientos de requisitos establecidos por la DGAC.
- **Oportunidad de mejora:** Hallazgo que no implica una no conformidad o desviación, pero podría ser un riesgo o una recomendación de mejores prácticas para la mejora.
- **Objetivos de la auditoría:** Definen qué es lo que se va a lograr con la auditoría y pueden incluir lo siguiente:

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 5 de 14
	DGAC-PRO-003	5	

- a) la determinación del grado de conformidad del sistema de gestión del auditado, o de parte de él, con los criterios de auditoría;
 - b) la evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales;
 - c) la evaluación de la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos especificados,
 - d) la identificación de áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
- **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
 - **Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
 - **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
 - **Riesgo:** El riesgo de auditoría es la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto, por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de opinión vertida en el informe.
 - **Riesgo de Detección:** Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de error en el proceso realizado.
 - **Riesgo de Control:** Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades.

5.2 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS A SISTEMAS DE GESTIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 7 de 14
	DGAC-PRO-003	5	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Documentación generada
1. Consolida información de personal capacitado	El Profesional/ Técnico en Gestión de Calidad y SOA, recopila información del personal que fue capacitado sobre la Realización de Auditorías Internas y los Sistemas de Gestión de Calidad a ser auditados. Nota: En caso de no contar con personal capacitado en algún Sistema de Gestión en específico, se solicitará la participación de un Auditor Externo el cual elaborará el programa y efectuará la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad.	
2. Evalúa personal y selecciona equipo auditor	El Profesional/ Técnico en Gestión de Calidad y SOA, evalúa a personal capacitado en base a los criterios determinados en el Anexo 1 y registra los resultados en el formulario Evaluación y Selección del Equipo Auditor DGAC-REG-011 y según los resultados plasmados en el registro, conforma el equipo de auditores internos. Para seleccionar el equipo auditor, se toma en cuenta los siguientes criterios: Auditor Líder: 84 puntos o mayor Auditor: 68 puntos o mayor Auditor en Formación: Son auditores en práctica que no alcanzaron el resultado mínimo pero que tengan certificados del curso de Auditor Interno a Sistemas de Gestión y el curso en sistemas de gestión de calidad con la versión vigente. Una vez seleccionado el equipo auditor, el Profesional en Gestión de Calidad y SOA los presentará al Comité correspondiente para su aprobación.	DGAC-REG-011
3. Programa las Auditorías Internas a Sistemas de Gestión	El Profesional/Técnico en Gestión de Calidad y SOA, diseña y propone el Programa de Auditorías Internas DGAC-REG-005, tomando en cuenta los factores particulares del Sistema de Gestión de Calidad. En el Programa de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad se definen los procesos a ser auditados, el objetivo, el alcance, los criterios de auditoría, el equipo auditor, el auditor líder y las fechas de realización.	DGAC-REG-005
4. Presentación de programa y equipo auditor	El Profesional/ Técnico en Gestión de Calidad y SOA presenta ante el Comité correspondiente, el Programa de Auditorías Internas DGAC-REG-005 junto con el equipo auditor seleccionado para su análisis y aprobación.	
5. Aprueba programa auditoria y equipo auditor	El Comité Correspondiente aprueba al equipo auditor seleccionado y da vía libre a la designación por Memorándum por parte de la Dirección Ejecutiva. También aprueba el Programa de Auditorías Internas a Sistemas de Gestión firmando el DGAC-REG-005. Nota: En caso de alguna observación en el Programa o el equipo auditor, se corrige para su aprobación.	- Memorándums - DGAC-REG-005
6. Difusión del programa auditorias	El Profesional/ Técnico en Gestión de Calidad y SOA, efectúa la explicación sobre el proceso de Auditorías Internas al equipo auditor designado y además de difundir el Programa de Auditorías de la Calidad incluyendo a los auditados.	

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 8 de 14
	DGAC-PRO-003	5	

7. Elaboración del Plan de Auditoría Interna	El Auditor Líder designa responsabilidades al equipo auditor. El Equipo Auditor, elabora el Plan de Auditoría Interna DGAC-REG-006.	DGAC-REG-006
8. Remisión del Plan de Auditoría Interna	El Auditor Líder remite al Dueño de Proceso el Plan de Auditoría Interna DGAC-REG-006 antes de la realización de la auditoría.	
9. ¿Plan de Auditoría adecuado?	El Dueño de proceso en coordinación con los auditados revisa el Plan de Auditoría Interna DGAC-REG-006, verificando principalmente las fechas y horas. • Si es adecuado, acepta el plan y da su visto bueno, Ir al Paso 12. • Si no es adecuado, va al Paso 10.	
10. Observa Plan de Auditoría Interna	De existir alguna observación, solicita al Auditor Líder la modificación del Plan.	
11. Adecuación del Plan	Atiende la observación, adecua el Plan y lo remite nuevamente (Paso 8).	
12. Ejecución de la reunión de apertura	El Auditor Líder, realiza la reunión de apertura donde vuelve a mencionar el Plan de auditoría interna DGAC-REC-006, presenta al equipo auditor, proporciona una explicación de la metodología de trabajo, confirma los canales de comunicación y aclara otros aspectos inherentes al proceso de auditoría. Para documentar dicha reunión, auditados y auditores firman el Acta de apertura DGAC-REG-008. Nota: En caso de que la reunión se efectuó de forma virtual se adjunta al acta de apertura una lista de asistencia.	DGAC-REG-008
13. Realización de la auditoría	El Equipo Auditor revisa la documentación y recopila la información pertinente en función a los objetivos, alcance y criterios de la auditoría. El Auditor, con ayuda de la Lista de verificación DGAC-REG-007 va registrando información de acuerdo a la documentación revisada y/o los resultados de las entrevistas y la observación realizada. Conforme avanza la auditoría retroalimenta al auditado, según los hallazgos identificados.	DGAC-REG-007
14. Evaluación de evidencias	El Equipo Auditor, se reúne para evaluar las evidencias frente a los criterios de auditoría y, registran los hallazgos en el Reporte de Hallazgos de Auditoría DGAC-REG-009. Los hallazgos pueden ser de conformidad, no conformidad u oportunidad de mejora.	DGAC-REG-009
15. Realización de la reunión de cierre	El Auditor Líder, presenta a los auditados el Reporte de Hallazgos de Auditoría DGAC-REG-009 y las conclusiones correspondientes. Explica y aclara dudas para lograr que el auditado comprenda y reconozca los hallazgos de auditoría. En señal de conformidad, el Dueño de Proceso y el Equipo Auditor, firman el Reporte de Hallazgos de Auditoría DGAC-REG-009. Finalmente, todos los asistentes a la reunión de cierre firman la Lista de Asistencia – Reunión de Cierre de Auditoría DGAC-REG-010.	DGAC-REG-010
16. Elaboración del Informe de Auditoría Interna	El Auditor Líder en coordinación con el Profesional/ Técnico en Gestión de Calidad, elaboran el Informe de la Auditoría Interna.	Informe

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 9 de 14
	DGAC-PRO-003	5	

	El Informe es dirigido al Director Ejecutivo, el cual lo puede emitir el Auditor Líder o el Profesional en Gestión de la Calidad.	
17. Elaboración del Plan de Acción	Los Auditados proceden a elaborar el Plan de Acción DGAC-REG-013 para el tratamiento de las No Conformidades y las Oportunidades de Mejora encontradas en la auditoría interna, siguiendo lo establecido en el Procedimiento de No conformidad y Acción Correctiva DGAC-PRO-005. El plazo máximo para la presentación del Plan al Auditor Líder, es de cinco días hábiles a partir de la emisión del informe final de auditoría	DGAC-REG-013
18. ¿Plan de Acción conforme?	El Auditor Líder, revisa el Plan de Acción DGAC-REG-013, verificando principalmente la coherencia de las acciones con el análisis de causas. • Si el plan de acción es conforme se va al Paso 22. • Si el plan de acción no es conforme se va al Paso 19.	
19. Solicitud de corrección	Si no existe conformidad, comunica al Dueño de Proceso Auditado la corrección del formulario DGAC-REG-013.	
20. Corrección del Plan de Acción	El Dueño de Proceso Auditado realiza la corrección correspondiente. Vuelve al Paso 20.	
21. VoBo del Plan de Acción (Auditor-Calidad)	Si existe conformidad, el Auditor Líder sella con VoBo el Plan de Acción DGAC-REG-013 junto con el Profesional/Técnico de Planificación y Calidad y se lo remite al Dueño de proceso Auditado. Nota: En caso de no estar el Auditor Líder sella el auditor que auditó el proceso correspondiente.	
22. VoBo del Plan de Acción Auditado	El Dueño de proceso Auditado, o uno de sus miembros que participaron en la auditoria, coloca VoBo en el Plan de acción DGAC-REG-013 ya aprobado.	
23. Evalúa el desempeño del equipo auditor	Efectuadas las Auditorías Internas, el Auditor Líder evalúa el desempeño de su equipo auditor con los criterios definidos en el Anexo 2, anotando los resultados en el formulario "Evaluación del Desempeño del Equipo Auditor" DGAC-REG-012. Concluida la evaluación, remite el registro de "Evaluación del Desempeño del Equipo Auditor" DGAC-REG-012 a Planificación y Calidad.	DGAC-REG-012
24. Evalúa el desempeño del auditor líder y archiva la documentación	El Profesional/ Técnico en Gestión de Calidad y SOA, realiza la evaluación del desempeño del Auditor Líder en el DGAC-REG-012. Concluida la evaluación comunica a los auditores los resultados que obtuvieron. Asimismo, informa sobre los resultados de la evaluación en la reunión de la Revisión por la Dirección para la toma de acciones correspondientes. Posteriormente archiva la documentación.	DGAC-REG-012
25. Ejecución de las acciones propuestas	El Dueño de Proceso Auditado realiza la implementación de las acciones propuestas y realizadas las mismas, adjunta al Plan de Acción DGAC-REG-013 la documentación necesaria como evidencia de su cumplimiento.	
26. Seguimiento al cumplimiento de acciones propuestas	El Profesional/ Técnico en Gestión de Calidad y SOA realiza el seguimiento al cumplimiento de acciones de los Planes de Acción DGAC-REC-013.	

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 10 de 14
	DGAC-PRO-003	5	

	La determinación de la eficacia de las acciones tomadas y el cierre de la no conformidad, se realiza durante la próxima auditoría interna.	
--	--	--

5.3 REEMPLAZOS

Con el fin de cumplir con el presente procedimiento, se establece lo siguiente:

- En lugar del Profesional en Gestión de Calidad y SOA el Responsable en Planificación y Calidad designa una persona para su reemplazo.

El personal designado para reemplazar al Profesional en Gestión de la Calidad y SOA debe contar con la competencia necesaria definida en la Programación Operativa Anual Individual para dicho puesto.

5.4 ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	METODO LOGÍA
9. ¿Plan de Auditoría adecuado?	Dueño de Proceso	El Dueño de proceso en coordinación con los auditados revisa el Plan de Auditoría Interna DGAC-REG-006, verificando principalmente las fechas y horas. • Si es adecuado, va al Paso 12. • Si no es adecuado, va al Paso 10.	Evaluación Documental
18. ¿Plan de Acción conforme?	Auditor Líder	El Auditor Líder, revisa el Plan de Acción DGAC-REG-013, verificando principalmente la coherencia de las acciones con el análisis de causas. • Si el plan de acción es conforme se va al Paso 22. • Si el plan de acción no es conforme se va al Paso 19.	Evaluación Documental

5.5 PLAZO

De:	A:	Días Hábiles
12. Ejecución de la reunión de apertura	15. Realización de la reunión de cierre	5
15. Realización de la reunión de cierre	16. Elaboración del Informe de Auditoría Interna	6
16. Elaboración del Informe de Auditoría Interna	17. Elaboración del Plan de Acción	7

5.6 SEGUIMIENTO DEL PROCESO

El Profesional/Técnico en Gestión de la Calidad y SOA es el encargado de realizar el seguimiento al desempeño del proceso de auditoría interna y al cumplimiento de las actividades planificadas, asimismo, realiza el análisis y evaluación correspondiente, incluida la evaluación a los auditores, e informa a la Dirección Ejecutiva en la reunión de Revisión por la Dirección, para la toma de decisiones.

6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

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

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 11 de 14
	DGAC-PRO-003	5	

7 **ANEXOS**

- DGAC-REG-005 Programa de Auditorías Internas
- DGAC-REG-006 Plan de Auditorías Internas
- DGAC-REG-007 Lista de verificación
- DGAC-REG-008 Acta de Apertura
- DGAC-REG-009 Reporte de Hallazgos de la Auditoria
- DGAC-REG-010 Lista de asistencia - Reunión de Cierre de auditoría
- DGAC-REG-011 Evaluación y Selección del Equipo Auditor
- DGAC-REG-012 Evaluación del Desempeño del Equipo Auditor
- DGAC-REG-013 Plan de Acción (ver DGAC-PRO-005)

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DE LOS REGISTROS DGAC-REG-005 AL DGAC-REG-012, DGAC-REG-019					
Condición	Nivel				Descripción
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En formato digital en Planificación y Calidad. En físico, en la Carpetas de Palanca de Planificación y Calidad.
Recuperación		Acceso Libre	X	Acceso controlado	En físico acceso disponible a solicitud.
Protección		Ninguna	X	Requiere	En estantes.
Tiempo de retención	___3___ años				Podrán retenerse 2 años, luego pasa a Archivo Central.

ANEXO 1

A.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA DEL AUDITOR

Para realizar la evaluación de la competencia y la selección de los auditores se consideran los siguientes criterios:

a) Educación (**A: puntaje máximo 25 puntos**)

Nivel de instrucción	Puntaje
Post Grado Administrativo	25
Licenciatura o Técnico Superior	15

b) Formación (**B: puntaje máximo 35 puntos**)

Formación	Puntaje
+ Curso de auditor líder en sistemas de gestión (con certificado)	35
+ Curso de auditor interno en sistemas de gestión (con certificado)	25
Curso / Postgrado en sistemas de gestión ISO (versión vigente con certificado)	15

c) Experiencia específica (**C: puntaje máximo 10 puntos**)

Experiencia específica	Puntaje
Más de un año de experiencia profesional específica (en aeronáutica y/o implementación de sistemas de gestión en instituciones o empresas)	10
Hasta 1 año de experiencia profesional específica (en aeronáutica y/o implementación de sistemas de gestión en instituciones o empresas)	5

d) Experiencia en auditorías internas de la calidad (**D: puntaje máximo 20 puntos**)

Experiencia en auditorías internas de la calidad	Puntaje
Por cada auditoría interna a sistemas de gestión demostrable dentro o fuera de la DGAC se asignan 4 puntos hasta un máximo de 20 puntos.	20

e) Puntaje obtenido de la evaluación del desempeño en la última auditoría realizada (**E: puntaje máximo 10 puntos**)

Puntaje obtenido de la evaluación del desempeño en la última auditoría realizada	Puntaje
Por cada 10 puntos obtenidos en la evaluación del desempeño de la última auditoría efectuada se asignarán 1 punto.	10

El puntaje final es la suma de los puntajes obtenidos por cada criterio evaluado:

PUNTAJE FINAL = A + B + C + D + E
--

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 13 de 14
	DGAC-PRO-003	5	

ANEXO 2

A.2 CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL EQUIPO AUDITOR

Para realizar la evaluación del desempeño de los auditores se consideran los siguientes criterios:

a) Atributos personales (**A: puntaje máximo 30 puntos**)

Atributos personales	Puntaje
Imparcialidad.	Hasta 10 puntos
Discreción en el manejo de la información	Hasta 10 puntos
Tacto en las relaciones interpersonales	Hasta 10 puntos

b) Conocimientos y habilidades (**B: puntaje máximo 50 puntos**)

Conocimientos y habilidades	Puntaje
Concentración en temas de importancia: El auditor se concentra en los asuntos de importancia dentro del área auditada. - Auditor se concentró en temas de fondo, asignar 10 puntos - Auditor se concentró en temas de forma, asignar 6 puntos	Hasta 10 puntos
Comunicación eficaz: El auditor se comunica eficazmente, realizando preguntas sencillas, claras, entendibles y concisas. - Auditado no solicitó aclaraciones a las preguntas del auditor, asignar 10 puntos - Auditado solicitó aclaraciones reiterativas a las preguntas del auditor, asignar 6 puntos	Hasta 10 puntos
Cumplimiento de horario: El auditor lleva a cabo la auditoría dentro del horario acordado. - Auditoría se realizó en el horario acordado, asignar 10 puntos - Auditoría se realizó con demoras en el horario al inicio o a la conclusión (30 minutos máximo), asignar 7 puntos - Auditoría se realizó con demoras en el horario al inicio o a la conclusión (más de 30 minutos), asignar 4 puntos	Hasta 10 puntos
Planificación y organización eficaz del trabajo: El auditor planifica y organiza el trabajo eficazmente. - Se cumplió el plan de auditoría conforme lo definido, asignar 10 puntos - Se realizaron hasta tres reprogramaciones del plan durante la auditoría, asignar 7 puntos - Se realizaron más de tres reprogramaciones del plan durante la auditoría, asignar 4 puntos	Hasta 10 puntos
Utilización de los documentos de trabajo: El auditor utiliza los documentos de trabajo (plan de auditoría, reporte de hallazgos y listas de verificación) para registrar correctamente las actividades de la auditoría. - Utilizó todos los documentos correctamente, asignar 10 puntos - No utilizó la lista de verificación o lo hizo parcialmente, 7 puntos - Utilizó todos los documentos con falencias en el registro de datos, 4 puntos	Hasta 10 puntos

c) Presentación de documentos (**C: puntaje máximo 20 puntos**)

Presentación de documentos	Puntaje
Presentación de documentos de trabajo con redacción clara y legible: El auditor presentó los documentos de trabajo (plan de auditoría, reporte de hallazgos, listas de verificación e informe de auditoría (aplicable sólo al Auditor Líder)) con una redacción clara y legible. - Documentos completos con redacción clara y legible, asignar 10 puntos. - Documentos completos con falencias en la redacción, asignar 7 puntos. - Documentos incompletos y falencias en la redacción, asignar 1 punto.	Hasta 10 puntos
Presentación de documentos de trabajo en plazo: El auditor presentó la documentación de trabajo (plan de auditoría, reporte de hallazgos, listas de verificación e informe de auditoría (aplicable sólo al Auditor Líder)) en las fechas previstas. - Documentos completos y en plazo, asignar 10 puntos - Documentos completos con un día de demora, asignar 7 puntos - Documentos incompletos con más de un día de demora, asignar 1 punto	Hasta 10 puntos

El puntaje final de la evaluación del desempeño del auditor interna de la calidad, es la suma del puntaje obtenido por cada criterio evaluado:

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 14 de 14
	DGAC-PRO-003	5	

PUNTAJE FINAL = A + B + C

Según el puntaje final obtenido se recomiendan las siguientes acciones:

PUNTAJE LOGRADO	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	ACCIONES A TOMAR
76 a 100 puntos	Sobresaliente	Ninguna
51 a 75 puntos	Bueno	Según las debilidades identificadas gestionar capacitación y/o entrenamiento
Menor a 51	Insuficiente	No recomendable para realizar auditorías

El Auditor Líder debe mantener un desempeño en el rango de sobresaliente, en cada auditoria.

	REGISTRO		CÓDIGO	VIGENCIA
	PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA		DGAC-REG-005	27/07/2026
				REVISIÓN
				5

GESTIÓN:	
AUDITOR LÍDER	
OBJETIVO:	
ALCANCE:	
CRITERIOS DE AUDITORIA:	

ÁREA	PROCESO	EQUIPO AUDITOR	FECHA INICIO	FECHA FIN

Elaborado por: _____
 Aprobado por: _____

Fecha: _____
 Fecha: _____

	REGISTRO LISTA DE VERIFICACIÓN	CÓDIGO	VIGENCIA
		DGAC-REG-007	27/07/2026
			REVISIÓN
			5
AUDITOR(ES)		FECHA	
PROCESO AUDITADO		ÁREA/UNIDAD	
TRÁMITE EVALUADO			

REQ: Requisito | C: conformidad | NC: no conformidad | O: oportunidad Mejora

REQ	ACTIVIDAD/PREGUNTA	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC	OM	
HALLAZGOS					



REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
	DGAC-REG-008	27/07/2026
ACTA DE REUNIÓN DE APERTURA DE AUDITORÍA		REVISIÓN
		5

La Paz, 24 de septiembre de 2026

En cumplimiento al Programa de Auditorías Internas de la DGAC y al Plan de Auditoría Interna establecido, el Equipo Auditor conformado por:

Auditor Lider: _____

Auditores: _____

Nos hicimos presentes en fecha _____ a horas _____ para llevar a cabo la REUNIÓN DE APERTURA para realizar la Auditoría Interna al (los) proceso(s):

Una vez presentado el Plan de Auditoría Interna, explicada la metodología de trabajo, los canales de comunicación y aclarados otros aspectos inherentes al proceso de auditoría, se procedió a iniciar el mismo, bajo la conformidad y autorización de los auditados.

Como muestra de conformidad, firman la presente Acta de Apertura:

Nro.	Nombres y Apellidos	Área	Cargo	Firma
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				



REGISTRO

REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA

CÓDIGO	VIGENCIA
DGAC-REG-009	27/07/2026
	REVISIÓN
	5

PROCESO:		AREA:	
AUDITOR LIDER		FIRMA	FECHA

OPORTUNIDADES DE MEJORA			
NRO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO O ELEMENTO EVALUADO	

NO CONFORMIDADES			
NRO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	EVIDENCIA	REQUISITO O ELEMENTO EVALUADO

OTRAS CONSIDERACIONES DE LA AUDITORÍA

AUDITORES:	FECHA	FIRMA

AUDITADOS:	FECHA	FIRMA



REGISTRO

LISTA DE ASISTENCIA - REUNIÓN DE CIERRE DE LA AUDITORÍA

CÓDIGO	VIGENCIA
DGAC-REG-010	27/07/2026
	REVISIÓN
	5

AUDITOR LIDER:		FECHA:		LUGAR:	
----------------	--	--------	--	--------	--

Nº	NOMBRE	CARGO	ÁREA	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

14				
15				

	REGISTRO		CODIGO	VIGENCIA
	EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL EQUIPO AUDITOR		DGAC-REG-011	27/07/2026
				REVISION
				3

GESTIÓN	
----------------	--

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN					PUNTAJE FINAL	AUDITOR LÍDER/AUDITOR/AUDITOR EN PRÁCTICA
		EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA PROFESIONAL ESPECÍFICA	EXPERIENCIA EN AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD	PUNTAJE OBTENIDO EN LA ÚLTIMA AUDITORÍA REALIZADA		
		25	35	10	20	10		
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								

APROBADO (MAE)
(Firma y sello)
FECHA:

	REGISTRO										CÓDIGO	VIGENCIA
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL EQUIPO AUDITOR										DGAC-REG-012	27/07/2026
												REVISIÓN
												3

GESTIÓN	
----------------	--

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	Atributos personales			Conocimientos y habilidades					Presentación de documentos		PUNTAJE FINAL	RECOMENDACIONES
		Imparcialidad	Discreción en el manejo de la información	Tacto en las relaciones interpersonales	Concentración en temas de importancia	Comunicación eficaz	Cumplimiento de horario	Planificación y organización del trabajo eficazmente	Utilización de los documentos de trabajo	Presentación de documentos de trabajo con redacción clara y legible	Presentación de documentos de trabajo en plazo		
		10	10	10	10	10	10	10	10	10			

RESPONSABLE DE EVALUAR AL EQUIPO AUDITOR	RESPONSABLE DE EVALUAR AL AUDITOR LÍDER
(Firma y sello)	(Firma y sello)
FECHA	FECHA