

DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

Nº 379

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

**PLANIFICACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN EJECUTIVA**

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Luis Rodrigo Bustillos Paz Profesional en Gestión de Calidad y SOA	28 AGO 2026	
	Ing. Eduardo Cesar Caballero Gallardo Técnico en Gestión de Calidad y SOA	28 AGO 2026	
REVISADO	Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Responsable en Planificación y Calidad	28 AGO 2026	
APROBADO	Cmdte. Erick Eduardo Vargas Campero Director Ejecutivo a.i.	21 SEP 2026	

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 8
	DGAC-PRO-005	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	21 SEP 2026	- Ajuste y Actualización en el Diagrama de Flujo punto 5.2 y del punto 5.3 Descripción del procedimiento - Simplificación de pasos, mejora redacción descripción y puntos preliminares. Adecuación de formularios pertinentes.	21 SEP 2026

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 379
La Paz, 21 SEP 2026

VISTOS:

El Informe DGAC/PLA/INF-0094/26 DGAC/20874/2026, de 28 de agosto de 2026, emitido por el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, dependiente del Área de Planificación y Calidad de la DGAC, referente a la Aprobación de los Procedimientos: **DGAC-PRO-005, PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA; DGAC-PRO-006, PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES** y el Informe DGAC/DJ/UAJ/INF-0483/26 DGAC/20874/2026, de 21 de septiembre de 2026, elaborado por la Unidad de Análisis Jurídico, dependiente de la Dirección Jurídica de la DGAC 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 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 N° 2902 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, dispone que 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:

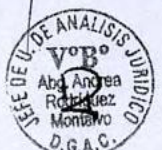
Que el Informe DGAC/PLA/INF-0094/26 DGAC/20874/2026, de 28 de agosto de 2026, emitido por el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, dependiente del Área de Planificación y Calidad, de la DGAC; concluye: "(...) 1) Se revisaron y adecuaron los procedimientos, requeridos, en virtud al formato y estructura 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-005 Procedimiento de No conformidad y Acción Correctiva en su revisión Rev. 02 y la DGAC-PRO-006 Procedimiento de Control de las Salidas No conformes en su versión Rev. 01, ambos aprobados 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 (...) 5) Ambos procedimientos entrarán en vigencia la presente gestión (...)"; y recomienda: "(...) 1. Firmar los



21 SEP 2026



DIRECTOR EJECUTIVO
M.º
Eduardo Vargas
Carpintero
D.G.A.C.



JEFE DE UNIDAD DE ANALISIS JURIDICO
V.º
Abg. Andrea Rodríguez Montano
D.G.A.C.



PROFESIONAL EN ANALISIS JURIDICO
V.º
Abg. Darlin Giovani Pinaloza Veritas
D.G.A.C.

ejemplares adjuntos de los documentos 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, difusión y control posterior (...)"

Que el Informe DGAC/DJ/UAJ/INF-0483/26 DGAC/20874/2026, de 21 de septiembre de 2026, emitido por la Unidad de Análisis Jurídico, dependiente de la Dirección Jurídica de la DGAC, concluye que: "(...) la Aprobación de los Procedimientos: DGAC-PRO-005, 'Procedimiento de no conformidad y acción correctiva', Rev. 03 y DGAC-PRO-006, 'Procedimiento de control de las salidas no conformes', Rev. 2, solicitado por el Área de Planificación y Calidad, es viable para su aprobación, conforme lo señalado en el Informe Técnico DGAC/PLA/INF-0094/26 DGAC/20874/2026, de 28 de agosto de 2026, el cual deberá adjuntarse como parte indivisible de la Resolución Administrativa; asimismo, se instruya al Área de Planificación y Calidad, la difusión al interior de la institución de los nuevos Procedimientos aprobados y su respectivo control (...)"; finalmente recomienda: "(...) suscribir la Resolución Administrativa correspondiente; asimismo se disponga dejar sin efecto legal la Resolución Administrativa N° 085, de 06 de marzo de 2020, que aprueba los Procedimientos DGAC-PRO-005 y DGAC-PRO-006, quedando firmes y subsistentes las demás disposiciones contenidas en la referida Resolución Administrativa (...)".

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 32436, de 24 de agosto de 2026, ha sido designado como Director Ejecutivo Interino, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, el Cmdt. Erick Eduardo Vargas Campero.

Que el Numeral 5 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, establece como atribución del Director Ejecutivo de la 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 los siguientes Procedimientos:

PROCEDIMIENTOS			
Código	Nombre Documento	Versión	Control de cambios
DGAC-PRO-005	Procedimiento de No conformidad y acción correctiva	Rev. 3	Ajuste y Actualización en el Diagrama de Flujo punto 5.3 Descripción del procedimiento. Simplificación de pasos, mejora redacción descripción y puntos preliminares. Adecuación de formularios pertinentes.
DGAC-PRO-006	Procedimiento de control de las salidas no conformes	Rev. 2	Mejora de formularios. Mejora redacción y adecuación de puntos 2.3 y 5.1 al 5.7

SEGUNDO.- APROBAR el Informe DGAC/PLA/INF-0094/26 DGAC/20874/2026, de 28 de agosto de 2026, que forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

TERCERO.- DEJAR sin efecto parcialmente la Resolución Administrativa N° 085, de 06 de marzo de 2020, en la parte que aprueba los Procedimientos DGAC-PRO-005 y DGAC-PRO-006, quedando firmes y subsistentes las demás disposiciones contenidas en la referida Resolución Administrativa.

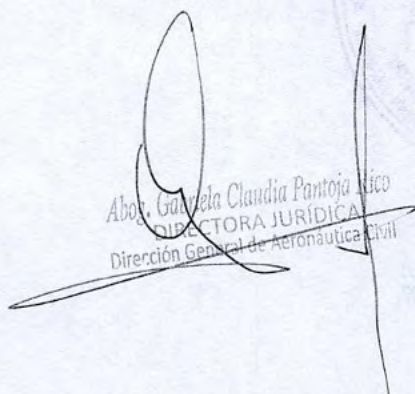


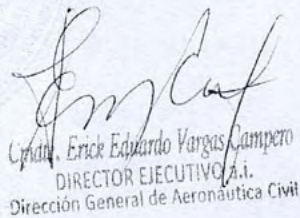
COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



CUARTO.- REMITIR toda la documentación original al Área de Planificación y Calidad, de la DGAC, para su incorporación al registro documental, difusión al interior de la entidad y control posterior,

Regístrese, comuníquese y archívese.


Abog. Gabriela Claudia Pantoja Mico
DIRECTORA JURIDICA
Dirección General de Aeronáutica Civil


Cdr. Erick Eduardo Vargas Campero
DIRECTOR EJECUTIVO A.I.
Dirección General de Aeronáutica Civil



EEVC/GCPR/APRM/dgph
Cc. Archivo
Cc. DJ



COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

CÓDIGO CIVIL - ARTICULO 1311/1975 (Copias
fotográficas y micro filmadas).
LEY 2341/2002 - ARTICULO 13 (Acceso a
Archivo y Registros y Obtención de Copias)



Lic. Melissa Andrea Montañilla Chiz
TÉCNICO ENCARGADO DE ARCHIVO
CENTRAL E HISTÓRICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 3 de 8
	DGAC-PRO-005	3	

1 **OBJETIVO**

Establecer un procedimiento para el tratamiento de No Conformidades y/u Oportunidades de Mejora con el fin de implementar acciones que contribuyan la mejora del desempeño y eficacia de los Sistemas de Gestión implementados en la DGAC.

2 **ALCANCE**

El presente procedimiento es aplicable a las No Conformidades y las Oportunidades de Mejora resultantes de los procesos involucrados dentro del alcance del SGC, incluyendo cualquiera originada por quejas y reclamos.

3 **RESPONSABILIDADES**

- **Directores o Jefe de Área:** Son responsables de revisar y aprobar las acciones propuestas.
- **Dueños de Proceso:** Son responsables de gestionar las no conformidades u oportunidades de mejora y realizar el seguimiento correspondiente para la implementación de las acciones propuestas.
- **Profesional/ Técnico en Gestión de la Calidad:** Es responsable de realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en los Planes de Acción de Mejora e informar a la alta Dirección para la toma de decisiones.
- **Personal de la (DGAC):** Son responsables de cumplir el presente procedimiento.

4 **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

- DGAC-PRO-003 Procedimiento para la Gestión de Auditorías Internas
- ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

5 **PROCEDIMIENTO**

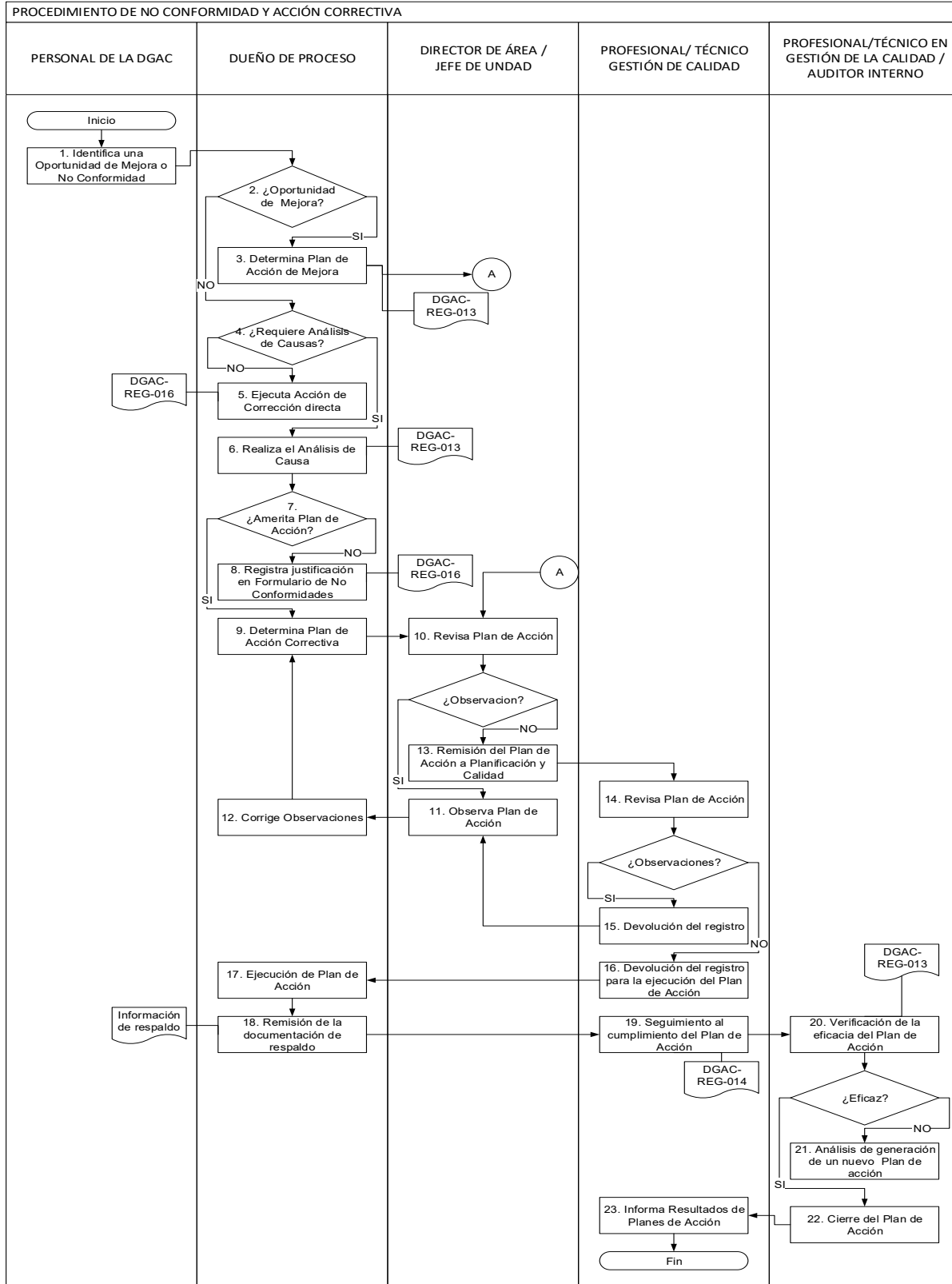
5.1 **DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

- **Acción correctiva** Acción para eliminar la causa de una No Conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
 Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.
 Nota 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.
 Nota 2: La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
 Nota 1: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente o después de una acción correctiva.
 Nota 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
- **Defecto:** No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.
- **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.
 Nota 1: Cuando una oportunidad de mejora podría representar un riesgo, las mismas se gestionan según el Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades DGAC-PRO-007.

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 4 de 8
	DGAC-PRO-005	3	

Nota 2: Cuando una oportunidad de mejora constituye una recomendación de mejores prácticas, se toman acciones de mejora. (No requiere un análisis de causas).

5.2 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



OTROS DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON COPIAS NO CONTROLADAS
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB Y/O
BIBLIOTECA

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 5 de 8
	DGAC-PRO-005	3	

5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Identifica una Oportunidad de mejora o No conformidad	Una oportunidad de mejora y/o una no conformidad es identificada proveniente de: • Resultados de auditorías internas y/o externas (Informe auditoria). • Incumplimiento de metas o indicadores(DGAC-REG-016). • Revisión por la Dirección y comités (DGAC-REG-018) • Seguimiento del desempeño de los procesos inmersos en los Sistemas de Gestión(DGAC-REG-016). • De sugerencias cuando se mide la satisfacción de los usuarios (DGAC-REG-015). • Quejas y Reclamos de los usuarios(DGAC-REG-022). • Sugerencia interna por cualquier Personal de la DGAC que identifique una no conformidad u oportunidad de mejora de algún elemento del SGC reportando la misma al Área de Planificación y Calidad o al Comité correspondiente. Nota: El responsable de iniciar el análisis de la oportunidad de mejora y/o no conformidad es el Dueño de Proceso.	- Informe auditoria - DGAC-REG-015 - DGAC-REG-016 - DGAC-REG-018 - DGAC-REG-022
2. ¿Oportunidad de mejora?	• Si es una oportunidad de Mejora, se va al Paso 3. • Si es una No Conformidad, se debe analizar si amerita una corrección inmediata (Paso 4).	
3. Determina Plan de Acción de Mejora	Si corresponde a una oportunidad de mejora, el Dueño de Proceso detalla en el registro DGAC-REG-013 las actividades de la Acción de Mejora propuesta, el responsable de implementación y los plazos máximos de ejecución (no requiere análisis de causas ni acción correctiva). Pasa al Paso 10. Nota: Si la oportunidad de mejora representa un riesgo, la misma se gestiona según el Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades DGAC-PRO-007.	DGAC-REG-013
4. ¿Requiere Análisis de Causas?	• Si la No Conformidad requiere correcciones inmediatas, se ejecutan las mismas (Paso 5). • Si no se requieren correcciones inmediatas, se procede a realizar el análisis de causa para determinar si amerita o no la apertura de un plan de acción (Paso 6).	
5. Ejecuta Acción de Corrección directa	El Dueño de Proceso ejecuta las correcciones inmediatas necesarias para contener o subsanar el impacto de la No Conformidad.	
6. Realiza el análisis de causa	Si existe necesidad de proponer acciones correctivas, el Dueño de proceso en coordinación con el personal involucrado, realiza el análisis de la causa raíz y registra el resultado en el registro DGAC-REG-013.	DGAC-REG-013
7. ¿Amerita Plan de Acción?	Como resultado del análisis de causa, el Dueño de Proceso junto con el Profesional/Técnico de Gestión de Calidad, evalúa si amerita o no la apertura de un Plan de Acción Correctiva: • Si no amerita un plan de acción se procede según el Procedimiento de Salidas no conformes DGAC-PRO-006. • Si amerita un Plan de Acción se va al Paso 8.	

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 6 de 8
	DGAC-PRO-005	3	

	Nota: Si existen no conformidades que potencialmente puedan ocurrir, en cuyo caso, las mismas son gestionadas según el Procedimiento para gestión de riesgos y oportunidades DGAC-PRO-007.	
8. Determinación Plan de Acción Correctiva	Definida la causa raíz, el Dueño de Proceso detalla en el registro "Plan de Acción Correctiva" DGAC-REG-013 las actividades a tomar, el responsable de implementación y los plazos máximos de ejecución. Posteriormente solicita al Director o Jefe de Unidad del proceso involucrado la aprobación de las acciones propuestas.	DGAC-REG-013
9. Revisa Plan de Acción	El Director o Jefe de Unidad, revisa el registro DGAC-REG-013 y verifica lo siguiente: la coherencia de las actividades, la relación del Plan de Acción Correctiva con el análisis de causas y la descripción de la no conformidad y, que exista factibilidad para su ejecución (según el tipo de acción que revisa).	
10. ¿Plan de acción conforme?	• Si el Plan de acción no tiene observaciones, el Director o Jefe de Unidad procede al Paso 12. • Si el Plan de acción tiene observaciones, el Director o Jefe de Unidad solicita al Dueño de proceso corregirlas (Paso 11).	
11. Corrige Observaciones	El Dueño de Proceso realiza las correcciones solicitadas y vuelve a remitir el registro para la aprobación del Director o Jefe de área. Vuelve al Paso 9..	
12. Remite Plan de Acción a Planificación y Calidad	Si no existen observaciones, remite el Plan de Acción a Planificación y Calidad para el visto bueno. Nota: Cuando el plan de acción se genera como resultado de las auditorías internas de la calidad se procede de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de auditorías internas DGAC-PRO-003.	
13. Revisa Plan de Acción	El Profesional/Técnico en Gestión de la Calidad y SOA, revisa el Plan de Acción: coherencia de las actividades y la relación de las acciones correctivas con el análisis de causas y la descripción de la no conformidad (según el tipo de acción que revisa).	
14. ¿Plan de acción aprobado?	• Si el Plan de acción tiene observaciones se va al Paso 15. • Si el Plan de acción no tiene observaciones se va al Paso 16.	
15. Devuelve el registro	Si existen observaciones, devuelve el Plan de Acción DGAC-REG-013 al Director o Jefe de área para su corrección. (Paso 13)	
16. Devuelve registro para la ejecución del Plan de Acción	Si no hay observaciones, da su visto bueno en el registro DGAC-REG-013, se queda con un ejemplar del registro y devuelve el otro ejemplar al Dueño del Proceso.	
17. Ejecuta del Plan de Acción	El Dueño del Proceso se asegura que los responsables designados ejecuten el Plan de Acción en los plazos definidos.	
18. Remisión de la documentación de respaldo	Periódicamente, el Dueño de Proceso realiza seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción asegurándose de la existencia de la documentación de respaldo correspondiente.	Información de respaldo
19. Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción	El Profesional/Técnico en Gestión de la Calidad y SOA realiza el seguimiento periódico al cumplimiento de los Planes de Acción vigentes, por medio del registro de Seguimiento a Planes de Acción DGAC-REG-014.	DGAC-REG-014

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 7 de 8
	DGAC-PRO-005	3	

	Si existe incumplimiento, se reprograma la fecha de implementación por única vez en el mismo registro DGAC-REG-013.	
20. ¿Plan de Acción Eficaz?	El Profesional/Técnico en Gestión de Calidad o el Auditor Líder, verifican la eficacia de las acciones implementadas, corroborando que la no conformidad no volvió a generarse, • Si fueron eficaces las acciones va al Paso 22 • Si no fueron eficaces las acciones va al Paso 21.	DGAC-REG-013
21. Análisis de la generación de un nuevo Plan de Acción	Si las acciones no fueron eficaces, el Profesional/ Técnico en Gestión de Calidad o el Auditor Líder lo registran en el DGAC-REG-013, cerrando el Plan de Acción y/o solicitando la apertura de uno nuevo, volviendo al Paso 9.	
22. Cierre del Plan de Acción original	Si las acciones fueron eficaces, el Profesional / Técnico en Gestión de Calidad o el Auditor Líder registran tal determinación en el registro DGAC-REG-013, cerrando el Plan de Acción.	
23. Archiva Plan de acción	El Profesional / Técnico en Gestión de Calidad archiva el Plan de acción cerrado en la carpeta correspondiente.	

Nota: El Profesional/ Técnico en Gestión de Calidad informa el resultado del seguimiento a los Planes de Acción en las reuniones de Comité Correspondientes y de Revisión por la Dirección.

5.4 REEMPLAZOS

Con el fin de desarrollar el presente procedimiento y el llenado de los formularios de registro, se establece lo siguiente:

- En Ausencia de un Director de Área, asume el cargo un interino designado.
- En ausencia del Profesional/Técnico en Gestión de la Calidad y SOA el Responsable en Planificación y Calidad designa una persona para su reemplazo.

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

5.5 ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODO LOGÍA
9. Revisa Plan de Acción	Director o Jefe de área	El Director o Jefe de Unidad, revisa el registro DGAC-REG-013 y verifica lo siguiente: la coherencia de las actividades, la relación del Plan de Acción Correctiva con el análisis de causas y la descripción de la no conformidad y, que exista factibilidad para su ejecución (según el tipo de acción que revisa).	Evaluación documental
13. Revisa Plan de Acción	Profesional /Técnico en Gestión de Calidad	El Profesional/Técnico en Gestión de Calidad y SOA, revisa el Plan de Acción: coherencia de las actividades y la relación de las acciones correctivas con el análisis de causas y la descripción de la no conformidad (según el tipo de acción que revisa).	Evaluación documental
20. ¿Plan de Acción Eficaz?	Profesional /Técnico en Gestión de Calidad	El Profesional/Técnico en Gestión de Calidad o el Auditor Líder, verifican la eficacia de las acciones implementadas, corroborando que la no conformidad no volvió a generarse: • Si fueron eficaces las acciones va al Paso 22 • Si no fueron eficaces las acciones va al Paso 21.	Evaluación documental

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 8 de 8
	DGAC-PRO-005	3	

5.6 PLAZO

De:	A:	Días Hábiles
1. Identifica una oportunidad de mejora o no conformidad	12. Remite Plan de Acción a Planificación y Calidad	8 días

Nota: En caso que se requiera un mayor tiempo para el análisis para el planteamiento del Plan de acción se debe justificar mediante correo al área de Planificación y Calidad.

5.7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

El Profesional/Técnico en Gestión de la Calidad y SOA es el encargado de realizar el seguimiento y la medición del desempeño del proceso de no conformidad y acción correctiva, de acuerdo al siguiente indicador:

INDICADOR	CALCULO	FRECUENCIA	META
Acciones correctivas ejecutadas	(N° Planes de acción ejecutadas/N° Total de Planes de acción abiertos)*100	Anual	≥ 80%
DESCRIPCIÓN	La cuantificación del número de Planes de Acción ejecutadas se obtiene del registro DGAC-REG-013 y DGAC-REG-014.		
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS	Gráfico de barras.		

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.

7 ANEXOS

- DGAC-REG-013 Plan de Acción
- DGAC-REG-014 Seguimiento a los Planes de Acción

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DGAC-REG-013 y DGAC-REG-014					
Condición	Nivel				Descripción
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En físico en Archivadores de Palanca de los Dueños de Proceso con copia en Planificación y Calidad.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por los Dueños de Proceso. Acceso controlado por Planificación y Calidad (para las copias).
Protección		Ninguna	X	Requiere	En estantes bajo llave.
Tiempo de retención	___3___ años				Podrán retenerse 2 años, luego pasan a Archivo Central.

	REGISTRO		CÓDIGO	VIGENCIA
	PLAN DE ACCIÓN		DGAC-REG-013	21/9/2026
				REVISIÓN 3

1. IDENTIFICACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN						
Código Plan	Fecha Inicio Plan		Fecha Fin Plan			
Proceso			Sigla			
ORIGEN			TIPO			
Seguimiento de los Procesos		Queja o Reclamo		NO CONFORMIDAD		
Salida No Conforme		Satisfacción del Cliente		OPORTUNIDAD MEJORA		
Auditorías (Interna -Externa)		Revisión por la Dirección/ Comites		EVIDENCIADO POR		
Gestión de Riesgos		Sugerencia Interna				
2. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OPORTUNIDAD DE MEJORA						
3. ANÁLISIS DE CAUSA						
4. CORRECCIÓN (ES) / TRATAMIENTO INMEDIATO						
Nro.	Actividad	Responsable	Plazo	Estado		
5. ACCIONES (CORRECTIVAS / DE MEJORA) PLANIFICADAS						
Nro.	Actividad	Responsable	Fecha Plan	Fecha Real	Evidencia	Estado
6. RESPONSABLES DE SEGUIMIENTO / APROBACIÓN						
Aprobación del Plan de Acción			Seguimiento del Plan de Acción			
Nombre			Nombre			
Cargo			Cargo			
Fecha:			Fecha:			
Firma			Firma			
7. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y CIERRE DEL PLAN DE ACCIÓN						
Auditor Líder/ Auditor		Gestión de Calidad		Otro:		
Evaluador de la Eficacia de la Acción			VoBo Gestión de Calidad			
Nombre:			Nombre:			
Cargo:			Cargo:			
Fecha:			Fecha:			
Firma			Firma			

