

DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

N° 379

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

**PLANIFICACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN EJECUTIVA**

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Eduardo Cesar Caballero Gallardo Técnico en Gestión de Calidad y SOA	28 AGO 2026	
	Ing. Luis Rodrigo Bustillos Paz Profesional 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 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 6
	DGAC-PRO-006	2	

CONTROL DE CAMBIOS			
Revisión	Fecha de Aprobación (Resolución Administrativa)	Cambio Realizado	Fecha de Aplicación
Rev. 0	16/01/2019	Procedimiento Nuevo	16/01/2019
Rev. 1	06/03/2020	Ampliación de alcance	06/03/2020
Rev. 2	21 SEP 2026	Mejora de formularios. Mejora redacción y adecuación de puntos 2, 3 y 5.1, al 5.7.	01 OCT 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:

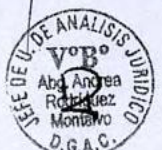
Que el Informe DGAC/PLA/INF-0094/26 DGAC/20874/2026, de 28 de agosto de 2026, emitido por el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, dependiente del Área de Planificación y Calidad, de la DGAC; concluye: "(...) 1) Se revisaron y adecuaron los procedimientos, requeridos, en virtud al formato y estructura 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
Abd. Andrea
Rodriguez
Montano
D.G.A.C.



PROFESIONAL EN ANALISIS JURIDICO
V.º
Abd. 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

Crd. 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 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 3 de 6
	DGAC-PRO-006	2	

1 **OBJETIVO**

Establecer los lineamientos necesarios para identificar y controlar las salidas que no sean conformes con sus requisitos y prevenir su uso o entrega no intencionada.

2 **ALCANCE**

El presente procedimiento es aplicable a las salidas no conformes resultantes de los procesos involucrados en el alcance de los Sistemas de Gestión implementados en la DGAC, incluyendo las sugerencias, quejas o reclamos de los usuarios previo análisis de su pertinencia.

3 **RESPONSABILIDADES**

Personal DGAC: Podrá detectar y reportar, las salidas no conformes, o cualquier situación que afecte la calidad de los productos y servicios que se prestan a los usuarios.

Director de Área / Dueño de Proceso: Su función será definir los criterios de aceptación o rechazo de las salidas no conformes y de tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.

Profesional /Técnico en Gestión de Calidad: Realiza el seguimiento al Plan de acción, e identifica salidas no conformes.

4 **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

- ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y definiciones
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

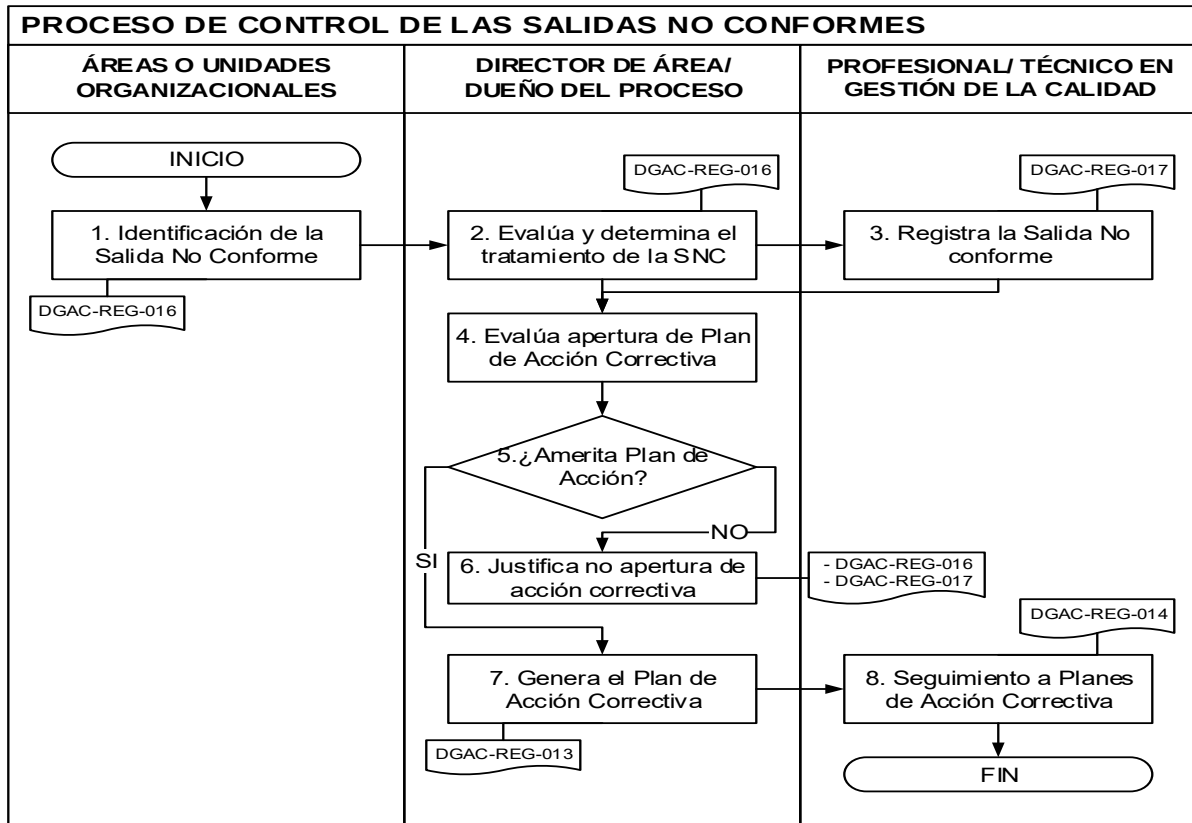
5 **PROCEDIMIENTO**

5.1 **DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Salida No Conforme:** Resultado de un proceso (Producto o Servicio), que no cumple con los requisitos.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula el cliente con relación a la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio. La queja es una valiosa oportunidad para tomar contacto con el cliente y evaluar el servicio.
- **Reclamo:** Es la solicitud de revisión a la compañía, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la atención inoportuna.

5.2 **DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO**

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 4 de 6
	DGAC-PRO-006	2	



5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Documentación generada
1. Identificación de la Salida No Conforme	Cuando una Unidad organizacional o Planificación y Calidad identifiquen una salida no conforme, deben registrarla en el formulario de Servicio No Conforme DGAC-REG-016 y comunicar al Dueño del Proceso o Director de Área y al Profesional en Gestión de la Calidad y SOA. Nota: La identificación de la Salida No Conforme debe ser concordante con las Salidas No Conformes determinadas en cada procedimiento de gestión y/o servicio.	DGAC-REG-016
2. Evalúa y determina el tratamiento de la Salida No Conforme	El Director de Área o Dueño de Proceso, evalúa el registro de Salida No Conforme DGAC-REG-016, determina y ejecuta una corrección o tratamiento específico de la salida no conforme, con el visto bueno del Director/Jefe de área. El almacenamiento de este registro es responsabilidad del Director/Jefe o Dueño de Proceso, este define almacenarlo en la carpeta o folder del propio trámite o en una carpeta específica de salidas no conformes.	DGAC-REG-016
3. Registra la Salida No Conforme	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA registra la salida no conforme, la corrección y/o el tratamiento ejecutado por el proceso en el DGAC-REG-017 Seguimiento a las Salidas No Conformes.	DGAC-REG-017

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 5 de 6
	DGAC-PRO-006	2	

4. Evalúa apertura de Plan Acción Correctiva	El Director de Área o Dueño de Proceso, su equipo y el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA evalúan si la salida no conforme amerita la apertura de un Plan de Acción Correctiva, tomando en cuenta: - La recurrencia de la no conformidad cuando no está definida de otra manera en los procedimientos. - Cuando la no conformidad ocurre por primera vez, pero el impacto sobre el servicio/producto es alto y amerita la toma de acciones correctivas.	
5. ¿Amerita plan de acción?	• Si amerita plan de acción va al Paso 7. • Si no amerita plan de acción va al Paso 6.	
6. Justifica no apertura de Acción Correctiva	Si el Director de Área o Dueño de Proceso, su equipo y el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA determinan que no es necesaria la apertura de un Plan de Acción Correctiva, justifican esta determinación en los registros DGAC-REG-016 y DGAC-REG-017.	- DGAC-REG-016 - DGAC-REG-017
7. Genera el Plan de Acción Correctiva	Si se determina que si es necesaria la apertura de un Plan de Acción Correctiva, se genera el Plan de Acción registrando en el DGAC-REG-013 las actividades correspondientes junto al Director de Área o Dueño de Proceso y su equipo.	DGAC-REG-013
8. Seguimiento a los Planes de Acción Correctiva	El Profesional /Técnico en Gestión de la Calidad y SOA realiza el seguimiento a los planes de acción generados con el registro DGAC-REG-014, según el Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva DGAC-PRO-005.	DGAC-REG-014

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 del Director de Área o Dueño de Proceso asume un interino designado.
- En ausencia del Profesional /Técnico en Gestión de la Calidad el Secretario General 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
1. Identificación de la Salida No Conforme	Dueño del Proceso	Cuando una Unidad organizacional o Planificación y Calidad identifiquen una salida no conforme, deben registrarla en el formulario de Servicio No Conforme DGAC-REG-016 y comunicar al Dueño del Proceso o Director de Área y al Profesional en Gestión de la Calidad y SOA.	Revisión y Comparación

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 6 de 6
	DGAC-PRO-006	2	

4. Evalúa apertura de Plan de Acción	Dueño del Proceso	El Director de Área o Dueño de Proceso, su equipo y el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA evalúan si la salida no conforme amerita la apertura de un Plan de Acción Correctiva, tomando en cuenta: - La recurrencia de la no conformidad cuando no está definida de otra manera en los procedimientos. - Cuando la no conformidad ocurre por primera vez, pero el impacto sobre el servicio/producto es alto y amerita la toma de acciones correctivas.	Análisis de tendencias
--------------------------------------	-------------------	---	------------------------

5.6 PLAZO

De:	A:	Días Hábles
1. Identificación de la Salida No Conforme	6. Justifica no apertura de Acción Correctiva	5
	7. Genera el Plan de Acción Correctiva	5

5.7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

El Profesional / Técnico en Gestión de la Calidad y SOA es el encargado de realizar el seguimiento al proceso de control de las salidas no conformes, de acuerdo a los indicadores definidos en los procedimientos de gestión y/o servicios.

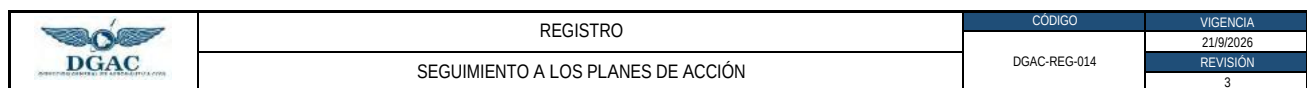
6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

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

7 ANEXOS

- DGAC – REG - 013 Plan de Acción (Ver DGAC-PRO-005).
- DGAC – REG - 014 Seguimiento a los Planes de Acción (Ver DGAC-PRO-005).
- DGAC – REG - 015 Evaluación de Satisfacción del Usuario.
- DGAC – REG - 016 Salida No Conforme.
- DGAC – REG - 017 Seguimiento a las Salidas No Conformes.

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DGAC-REG-013; DGAC-REG-014; DGAC-REG-016; DGAC-REG-017					
Condición	Nivel				Descripción
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En físico en Archivadores 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, excepto las copias de gestión de la calidad que podrán retenerse 3 años, mientras dura el ciclo de la certificación.





ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

¡Con tu opinión, nuestro compromiso es mejorar la Aviación Civil!

DGAC-REG-015 Rev.5

Vigencia:

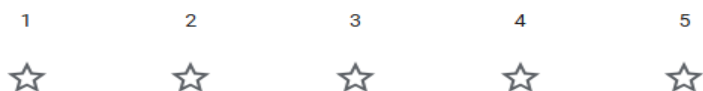
SERVICIO/TRÁMITE *

1. Emisión de Licencias al personal aeronáutico
2. Emisión/renovación certificado de aeronavegabilidad
3. Autorización de sobrevuelos, ingresos y salidas
4. Otorgación de certificados de altura para objetos cerca a aeropuertos
5. Registro y Habilitación de aeródromos privados
6. Asignación de matrículas de aeronaves
7. Transferencia de aeronaves Bolivianas

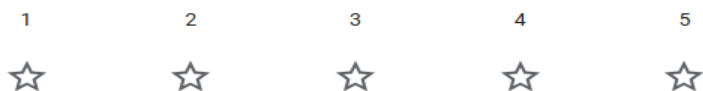
DEPARTAMENTO

1. Santa Cruz
2. Beni
3. La Paz
4. Oruro
5. Cochabamba
6. Chuquisaca
7. Potosí
8. Pando

¿La información y los requisitos son claros y fáciles de obtener? *



¿El servicio se completó en el tiempo establecido? *



*¿El personal mostró interés en resolver sus inconvenientes? **

1	2	3	4	5
☆	☆	☆	☆	☆

*¿El personal atiende con amabilidad, cortesía y disposición? **

1	2	3	4	5
☆	☆	☆	☆	☆

*En general, ¿está satisfecho con el servicio de la DGAC? **

1	2	3	4	5
☆	☆	☆	☆	☆

SUGERENCIAS

Texto de respuesta largo

	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
	SALIDA NO CONFORME	DGAC-REG-016	21/9/2026
			REVISIÓN
			6

Nro. SNC:	
-----------	--

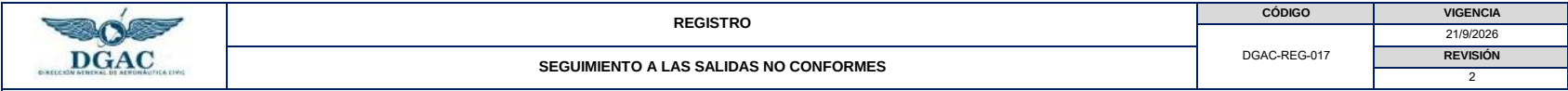
INFORMACIÓN INICIAL			
Fecha:	Área que Reporta:	Área Involucrada:	Proceso Involucrado:

INFORMACIÓN DE LA SNC (Salida No Conforme)				
Origen SNC:	Tipo SNC:	Fecha SNC:	Evidenciado por:	
			Cargo	
Descripción SNC				

INFORMACIÓN DEL TRATAMIENTO			
Tipo Tratamiento	Responsable Tratamiento	Cargo	Fecha ini tratamiento
Tratamiento a realizar			

INFORMACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN			
¿Amerita Plan de Acción?	Código Plan Acción (Si amerita):	Fecha VoBo SGC	Responsable Plan de Acción
Justificación			

Evidenciado Por:	Tratamiento NC Por:	VoBo Gestión de la Calidad:

[illegible]