

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-001	1	Página 1 de 9



Dirección General de Aeronáutica Civil

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Marco Castrillo Jefe Unidad de Estándares de Vuelo	29 JUN 2010	
REVISADO	Dr. Marcelo Maldonado Secretario General	29 JUN 2010	
APROBADO	Grl. Luis Trigo Director Ejecutivo	07-07-10	R.A. N° 235

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-001	1	Página 2 de 9

1 **OBJETIVO**

El objetivo de este procedimiento es el de armonizar la elaboración de los documentos en la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC.

2 **ALCANCE**

Los documentos que se abordan son todos aquellos necesarios para la operación eficiente y controlada de los procesos contemplados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la DGAC, detallados en el punto 5.1.

3 **RESPONSABILIDADES**

El Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, debe supervisar que este procedimiento se cumpla, asimismo, debe coordinar la revisión, aprobación y difusión del mismo.

El personal de la DGAC, involucrado dentro del alcance del SGC, es responsable del cumplimiento del presente procedimiento.

4 **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

- DGAC-PRO-002 Procedimiento de Control de Documentos.
- DGAC-MAN-003 Manual de Políticas de Comunicación.
- DGAC-PRO-010 Procedimiento de Emisión de Correspondencia.

5 **PROCEDIMIENTO**

5.1 **TIPOS DE DOCUMENTO**

Reglamentos	Es una norma jurídica de carácter general o específico dictada por la máxima autoridad ejecutiva de la DGAC, a través de la correspondiente Resolución Administrativa. Ej.: Reglamentación Aeronáutica Boliviana, Reglamento Interno de Personal, Boletín Reglamentario.
Manuales	Son aquellos documentos que establecen o describen sistemas, procesos, políticas, procedimientos, funciones, y/o actividades operativas. Ejs.: Manual de Organización y Funciones, Manual de Calidad, Manual de Procesos.
Procedimientos documentados	Son aquellos documentos que describen en forma específica la forma de llevar adelante un conjunto de actividades. Ejs.: Procedimiento de Control de Documentos, Procedimiento de Control de Registros.
Planes	Son aquellos documentos que especifican actividades, recursos, responsabilidades y períodos de tiempo, asociados a un propósito determinado. Un plan puede estar compuesto de uno o varios programas. Ej.: Plan Nacional de Navegación Aérea.
Programas	Son aquellos documentos que especifican las actividades planificadas en un periodo de tiempo determinado, hacia un propósito determinado. Ej.: Programa de Auditorías Internas, Programa de Operaciones Anual, Programa de Operaciones Anual Individual.
Proyectos	Son aquellos documentos que definen un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos. Ej.: Proyecto de

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-001	1	Página 3 de 9

	Cooperación Técnica.
Instructivos de Trabajo	Son aquellos documentos que describen detalladamente la forma de llevar adelante una actividad o tarea. Es completo en sí mismo. Ej.: Instructivo de Inducción al Personal, Instructivo de Verificación, Instructivo de solicitud de contratación de bienes y servicios
Informes	Son aquellos documentos que se elaboran para presentar datos o resultados de la realización de una o varias actividades. Ej. Informe de Gestión, Informe de Proyecto.
Registros	Son todos aquellos documentos en los que se registra la información respectiva a la realización de una actividad o un hecho. Ej.: Factura, Solicitud de Compra.
Otros Documentos	Serán denominados así y de manera genérica a todos los demás documentos de la institución que no se encuentren descritos en las demás definiciones. Ejs.: Estatutos, listados, especificaciones, planillas, plantillas.
Documentos Externos	Son todos aquellos documentos de elaboración y origen externo que son necesarios consultar en algún proceso o actividad de la institución. Ejs.: Leyes, Decretos, Normas (ISO 9001), Anexos OACI.

Los medios de comunicación escrita tendrán un tratamiento particular en cuanto a su formato, (número correlativo, régimen de firmas, etc.), mismo que se detallará en el Sistema de Correspondencia, en el marco de las Políticas de Comunicación de la DGAC.

5.2 CONTENIDO

En el entendido que cada documento requiere un tratamiento específico acorde a su naturaleza, se presenta a continuación un contenido tipo de **procedimiento documentado**, para que sirva como base para la elaboración de los demás documentos:

INDICE: En este punto se detallan las páginas en las que se encuentran los puntos específicos del documento. Este punto es opcional a ser incluido cuando se requiera.

1. INTRODUCCIÓN: En este punto se detallan los conceptos y antecedentes relacionados a la formulación del documento. Este punto es opcional a ser incluido cuando se requiera.

2. OBJETIVO: En este punto se detalla la razón de la elaboración del documento.

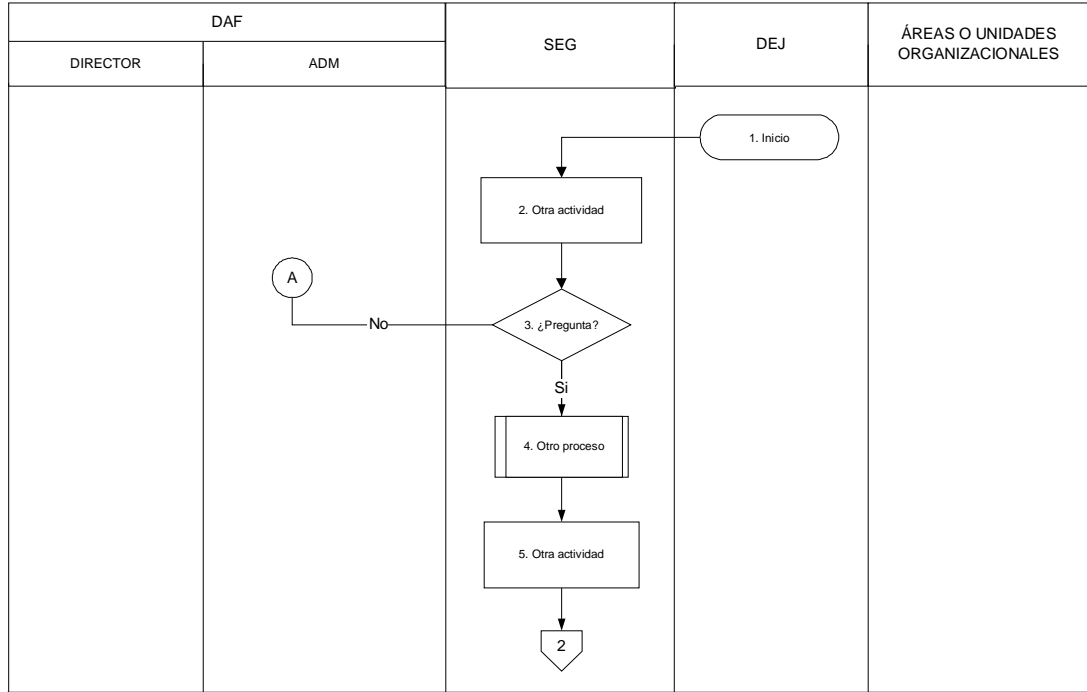
3. ALCANCE: En este punto se detalla el alcance temático y/o el ámbito de aplicación del documento.

4. RESPONSABILIDADES: En este punto se especifica el área y/o el nombre del cargo del Responsable de que el documento sea cumplido o en su caso el área y/o el nombre del cargo responsable de la supervisión al cumplimiento del documento. Asimismo, se especifican otras responsabilidades fruto de la ejecución del documento.

5. DOCUMENTOS DE RESPALDO: En este punto se detallan todos aquellos documentos que se relacionen de manera directa y/o relevante con el documento. Los documentos pueden ser reglamentos, manuales, guías, otros procedimientos, planes, especificaciones, etc.

6. PROCEDIMIENTO: En este punto de debe presentar:




- El Diagrama de Flujo del procedimiento con la identificación de las Áreas que participan en el desarrollo del mismo, e identificando la numeración de las actividades. Ej.:



- Los diagramas de flujos deben considerar las siguientes recomendaciones:
 - Deben ser diseñados en Visio (recomendable) y pegados como imagen al formato Word del documento.
 - Cada actividad del flujograma debe estar numerada para facilitar la identificación con su descripción.
 - Según la participación de las Áreas pueden contener varias columnas a ser presentadas en posición horizontal y/o vertical.
 - Utilizar las siguientes formas básicas para su elaboración:

	INICIO – FIN
	LINEA DE FLUJO
	ACTIVIDAD
	EVALUACIÓN
	DECISION
	PROCESO DEFINIDO

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-001	1	Página 5 de 9

	DOCUMENTO
	ALMACENAMIENTO DE DATOS
	CONECTOR DE ACTIVIDAD

- La Descripción del Procedimiento, especificando las actividades, su descripción, y la documentación generada. Según la siguiente tabla:

Actividad	Descripción	Documentación generada
1. (copiar el nombre de la actividad del diagrama de flujo)	(Describir la forma específica de desarrollar la actividad, los tiempos, plazos, etc.)	(documentos que son generados en el cumplimiento de los procedimientos)
2.		
3.		
X.		

7. DISTRIBUCIÓN Y ACCESO: En este punto se especifica:

- La distribución del documento: (personas, cargos, medios de distribución, etc.)
- Los cargos que pueden acceder a los documentos originales impresos en calidad de préstamo.
- El acceso a través de la Página WEB.

8. ANEXOS: En este punto se identifican los códigos y nombres de los documentos que se adjuntarán como anexos (Ej.: Formatos de los Registros que se generen de la aplicación del documento, otros). Asimismo, se deben presentar las tablas de administración de los registros a ser generados (por cada formato). Si varios formatos (formularios) tienen un tratamiento similar, puede definirse su tratamiento en una sola tabla identificando claramente cada uno de los formatos.

En el caso de otro tipo de documentos, proyectos, material institucional, material promocional, etc., se aceptarán formatos y contenidos diferentes, no obstante los mismos deben contener mínimamente la carátula. El encabezado y el pie de página deben ser usados si los mismos son útiles y necesarios para los fines del documento.

5.3 FORMATO DOCUMENTO

Los procedimientos deben ser elaborados en formato Word, tamaño de papel Carta.

El texto en general, los títulos y subtítulos deben ser del tipo de letra Arial, tamaño 11. Además, los títulos y subtítulos deben estar en negrilla y subrayados.

Se permite la utilización de otros formatos, cuando los mismos faciliten la comprensión y accesibilidad del documento.

5.4 ENCABEZADO

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-001	1	Página 6 de 9

En el encabezado de página de los documentos debe encontrarse una tabla que debe contener la siguiente información:

- La codificación del documento (según lo definido al respecto).
- El número de revisión. Cada vez que se apruebe y publique un nuevo documento la revisión cambia.
- El Paginado: Página x de y (x=numero de pagina actual, y= número total de páginas)
- El título del documento y el Área donde se origina el documento.

Ejemplo de Encabezado:

PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE DOCUMENTOS SECRETARIA GENERAL	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-001	0	Página 11 de 11

5.5 CODIFICACIÓN

La codificación de los documentos obedece a los siguientes criterios: AAA-DDD-001, donde:

- AAA = Área o Unidad organizacional
- DDD = Tipo de Documento
- 00X = Numero correlativo

Para una mejor identificación de los documentos, la codificación del área corresponderá a las áreas o unidades organizacionales de acuerdo a lo definido para el Programa de Operaciones Anual y el Manual de Organización y Funciones. Asimismo, debe codificarse según el área o unidad organizacional involucrada (alcance del documento).

Cuando por reconocimiento internacional o una mejor identificación de las áreas, excepcionalmente se aceptaran códigos que superen los tres dígitos.

A continuación se presentan algunos ejemplos:

Código	Áreas AAA
DEJ	Dirección Ejecutiva
SEG	Secretaria General
DSO	Dirección de Seguridad Operacional
OPS	Unidad de Operaciones
AIR	Unidad de Aeronavegabilidad
PEL	Unidad de Licencias al Personal Aeronáutico
EDV	Unidad de Estándares de Vuelo
DNA	Dirección de Navegación Aérea
PANS/OPS	Unidad de Planificación de los Espacios Aéreos
DTA	Dirección de Transporte Aéreo
AVSEC	Unidad de Seguridad de la Aviación Civil
DJU	Dirección Jurídica
DAF	Dirección Administrativa Financiera

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-001	1	Página 7 de 9

Código	Áreas AAA
DGAC	General (toda la institución)
INAC	Instituto Nacional de Aviación Civil

Código	Área AAA	Código	Área AAA
CBB	Regional Cochabamba	RIB	Sub Regional Riberalta
SCZ	Regional Santa Cruz	GYA	Sub Regional Guayaramerin
TJA	Regional Tarija	STA	Sub Regional Santa Ana
TDD	Regional Trinidad	RBQ	Sub Regional Rurrenabaque
SRE	Sub Regional Sucre	CIJ	Sub Regional Cobija
PTZ	Sub Regional Puerto Suarez	YAC	Sub Regional Yacuiba

Código	Documento DDD	Código	Documento DDD
RGL	Reglamento	PLN	Plan
MAN	Manual	PRG	Programa
RAB	Reglamentación Aeronáutica Boliviana	PRY	Proyecto
PRO	Procedimiento documentado	DEX	Documento Externo
REG	Registro	DOC	Documento (en general)

Cuando no existan formalmente áreas o unidades organizacionales específicas, pero existan responsables de temáticas específicas, se justifica la creación de un código excepcional de área o unidad organizacional. Ejemplos:

Código	Áreas AAA
RDC	Recepción y Despacho de Correspondencia*
COS	Comunicación Social*
ADMRH	Recursos Humanos*
ADMBS	Bienes y Servicios*
SGC	Sistema de Gestión de Calidad *

En el registro DGAC-REG-017 disponible en la Página Web Institucional, se encuentra un listado completo y actualizado de todos los códigos vigentes.

El número correlativo empieza del 001 hasta el 999 por tipo de documento dentro de cada unidad organizacional o regional.

Ejemplo: Este procedimiento de aplicación general a toda la institución se codifica:

• DGAC-PRO-001	AREA	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO CORRELATIVO
	DGAC	PRO	001

Si se requiere incorporar nuevos códigos, los mismos deben ser incluidos en la siguiente actualización del presente documento.

5.6 CARÁTULA

La carátula de todo documento debe contener la siguiente información:


- Logo e identificación de la institución, tipo de letra ARIAL, tamaño 14, en negrilla.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-001	1	Página 8 de 9

- El Título del Documento: Debe ser centrado, en mayúsculas, del tipo de letra ARIAL, tamaño 28, en negrilla y subrayado.
- La Identificación del Área y/o Unidad debe ser centrada, en mayúsculas, del tipo de letra ARIAL, tamaño 18, en negrilla.
- Tabla de Gestión: Nombre y Cargo, la fecha y firma de quienes fueron responsables de la Elaboración, Revisión y Aprobación del Documento. Ej.:

Ejemplo de Carátula:

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-001	1	Página 8 de 9



Dirección General de Aeronáutica Civil

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Marcelo Cuatrecasas Gerente de Calidad		
REVISADO	Ing. Marcelo Cuatrecasas Jefe Unidad de Garantía de Calidad		
REVISADO	Dr. Marcelo Maldonado Gerente General		
APROBADO	Ing. Luis Fajó Director Ejecutivo		

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON COPIAS SIN CONTROL DE CALIDAD
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB

Para la Tabla de Gestión considerar:

- Según las necesidades, se podrán añadir filas de Elaborado y Revisado.
- Para registrar el nombre y cargo puede utilizarse el sello personal institucional.
- El formato numérico de fecha debe respetar día, mes y año. Ej.: 24/01/2010.
- Los responsables de elaborar y revisar, se definen según lo dispuesto en el Procedimiento de Control de Documentos (DGAC-PRO-002).
- Las firmas se registran en color azul.
- Cuando la aprobación del documento se realice a través de una Resolución Administrativa, no es necesaria la firma, en su lugar se debe registrar la fecha y el número de la R.A.

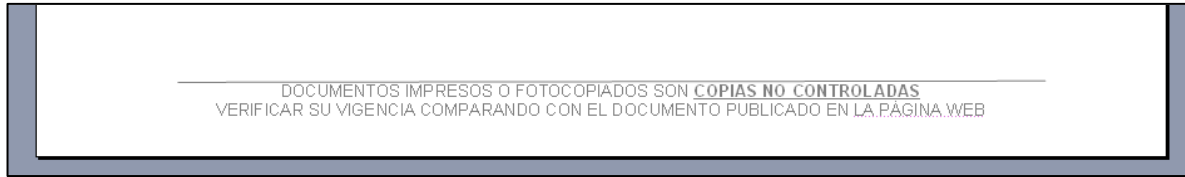
5.7 PIE DE PÁGINA

El Pie de página debe estar separado del texto del documento con una línea y debe contener la siguiente leyenda:

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-001	1	Página 9 de 9

“DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB”

Ejemplo de Pie de Página:



5.8 RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

Cuando un documento es aprobado por Resolución Administrativa, la misma debe adjuntarse detrás de la carátula del documento.

5.9 NOMBRE DEL ARCHIVO ELECTRÓNICO

El nombre del archivo electrónico del documento debe identificar el código del documento y añadir el número de revisión del mismo, por ejemplo: DGAC-PRO-001R1, corresponde a la primera revisión del documento DGAC-PRO-001. Asimismo, para archivo personal del responsable de la elaboración se le puede añadir un texto de identificación. No obstante recordar que solo las versiones aprobadas y publicadas generan nuevas revisiones.

Ej.: DGAC-PRO-001R1 Elaboración Documentos

6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

Este documento es de libre acceso a través de la Página WEB.

7 ANEXOS

DGAC-REG-017 Códigos Vigentes

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DGAC-REG-017					
Condición	Nivel			Descripción	
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En formato electrónico.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por SGC. Disponible en la Pagina WEB.
Protección	X	Ninguna		Requiere	
Tiempo de retención	_____ años				No tiene, debido a que es un documento de actualización permanente.

CODIGOS VIGENTES



DGAC-REG-017

Código	Áreas AAA
DEJ	Dirección Ejecutiva
AUI	Unidad de Auditoría Interna
AIG	Investigación de Accidentes e Incidentes*
ASG	Asesoría General
SEG	Secretaría General
RDC	Recepción y Despacho de Correspondencia*
COS	Comunicación Social*
DSO	Dirección de Seguridad Operacional
OPS	Unidad de Operaciones
AIR	Unidad de Aeronavegabilidad
PEL	Unidad de Licencias al Personal Aeronáutico
EDV	Unidad de Estándares de Vuelo
UNA	Unidad de Aeronaves
DRAN	Dirección del Registro Aeronáutico Nacional
UR	Unidad de Registros
DNA	Dirección de Navegación Aérea
AGA	Unidad de Infraestructura Aeroportuaria
MET	Unidad de Meteorología Aeronáutica
AIM	Unidad de Servicios de Información Aeronáutica
ATM	Unidad de Gestión de Tránsito Aéreo
CNS	Unidad de Comunicación, Navegación y Vigilancia
PANS/OPS	Unidad de Planificación de los Espacios Aéreos
DTA	Dirección de Transporte Aéreo
SAC	Unidad de Servicios Aerocomerciales
FAL	Unidad de Facilitación del Transporte Aéreo
AVSEC	Unidad de Seguridad de la Aviación Civil
DJU	Dirección Jurídica
AJU	Unidad de Análisis Jurídico
GJU	Unidad de Gestión Jurídica
DAF	Dirección Administrativa Financiera
FIN	Unidad Financiera
ADM	Unidad Administrativa
ADMRH	Recursos Humanos*
ADMBS	Bienes y Servicios*

Código	Áreas AAA
DGAC	General (toda la institución)
SGC	Sistema de Gestión de Calidad *
INAC	Instituto Nacional de Aviación Civil

**no son unidades organizacionales*

Código	Área AAA	Código	Área AAA
CBB	Regional Cochabamba	RIB	Sub Regional Riberalta
SCZ	Regional Santa Cruz	GYA	Sub Regional Guayaramerin
TJA	Regional Tarija	STA	Sub Regional Santa Ana
TDD	Regional Trinidad	RBQ	Sub Regional Rurrenabaque
SRE	Sub Regional Sucre	CIJ	Sub Regional Cobija
PTZ	Sub Regional Puerto Suarez	YAC	Sub Regional Yacuiba

Código	Documento DDD	Código	Documento DDD
RGL	Reglamento	PLN	Plan
MAN	Manual	PRG	Programa
RAB	Reglamentación Aeronáutica Boliviana	PRY	Proyecto
PRO	Procedimiento documentado	DEX	Documento Externo
REG	Registro	DOC	Documento (en general)