

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-005	1	Página 1 de 9



Dirección General de Aeronáutica Civil

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

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 AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-005	1	Página 2 de 9

1 **OBJETIVO**

El objetivo de este procedimiento es el de establecer la metodología para la planificación, realización y seguimiento de las Auditorias Internas del Sistema de Gestión de Calidad, que permita evaluar la efectiva implantación y mantenimiento del SGC en la Dirección General de Aeronáutica Civil, en conformidad a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, a los requisitos internos y disposiciones establecidas por la DGAC, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

2 **ALCANCE**

El presente procedimiento es aplicable en las Auditorias Internas de Calidad que se realizan para evaluar el desempeño del SGC a través de los procesos involucrados con el alcance del SGC y es ejecutado por personal competente designado por el Director Ejecutivo de la DGAC.

3 **RESPONSABILIDADES**

El Responsable del SGC es responsable de programar las Auditorias Internas de Calidad, así como la aplicación correcta de este procedimiento. Asimismo es responsable de dirigir las Auditorias Internas de Calidad extraordinarias, requeridas por iniciativa propia o por solicitud expresa del Director Ejecutivo, el Comité de Calidad y/o las unidades organizacionales de la DGAC, ante situaciones que afecten al SGC.

Los Directores, los Jefes de Unidad y los Jefes de Oficinas Regionales o Subregionales, en su condición de auditados, son responsables de proporcionar las facilidades pertinentes y la información necesaria para la realización de las Auditorias Internas de Calidad o Auditorias de Calidad (para Certificación) y de plantear y ejecutar las Acciones Correctivas como consecuencia de las no conformidades detectadas.

4 **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

- DGAC-PRO-006 Procedimiento de Calificación de Auditores Internos de Calidad
- DGAC-PRO-008 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.
- ISO 19011:2002 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

5 **PROCEDIMIENTO**

5.1 **DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

- **Auditoria:** 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.
- **Auditoria Interna:** 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 puede constituir la base para la declaración de conformidad de una organización. En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-005	1	Página 3 de 9

responsabilidades en la actividad que se audita. La Auditoria Interna permite determinar si el SGC:

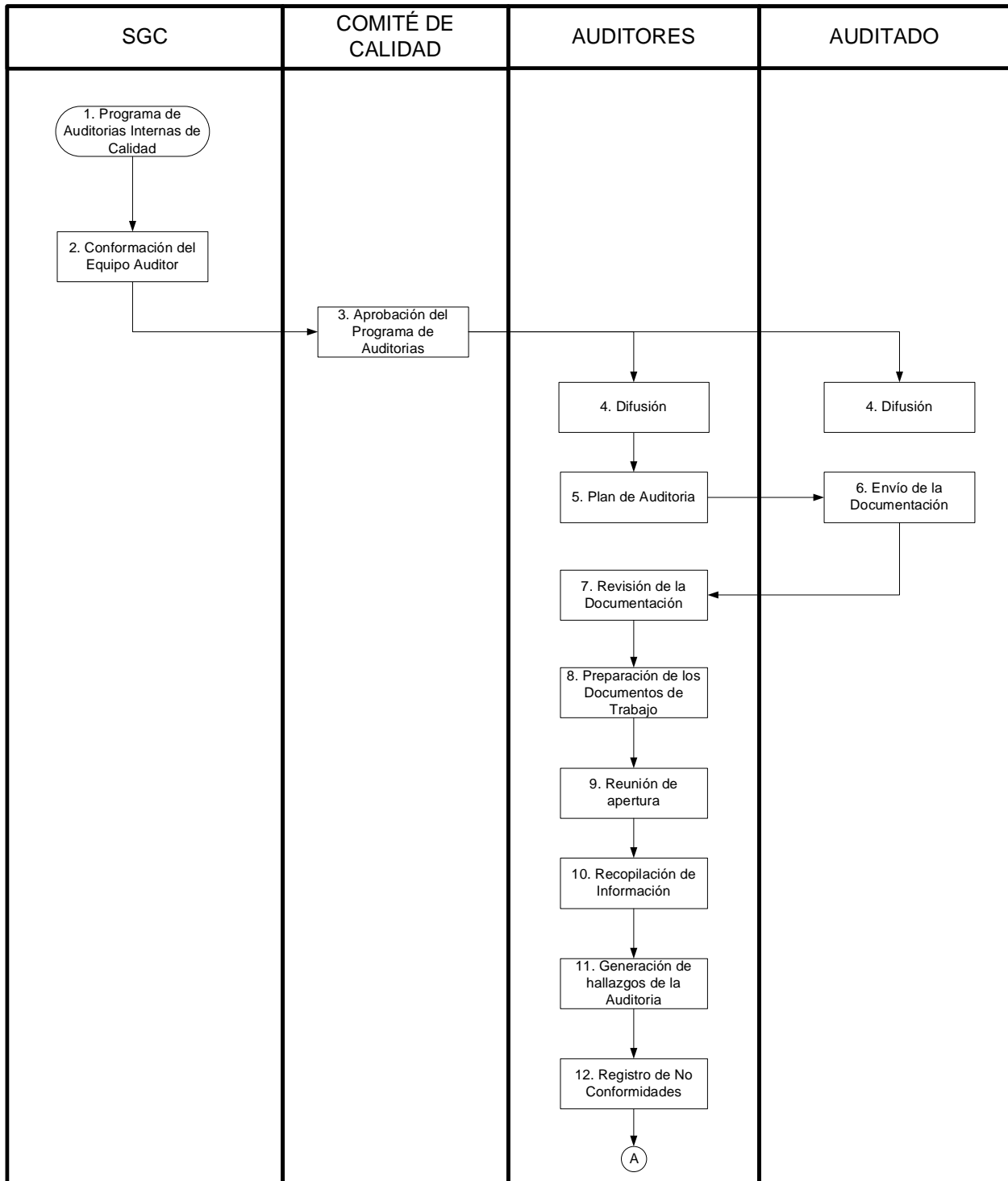
- ✓ es conforme con las disposiciones planificadas
 - ✓ es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001
 - ✓ es conforme con los requisitos del SGC establecidos por la organización,
 - ✓ se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
- **Programa de la auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.
 - **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
 - **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
 - **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.
 - **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.
 - **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
 - **Auditado:** Organización (unidad organizacional o proceso) que es auditada. También se entiende como Auditado al Responsable del Área o del Proceso.
 - **Auditor Interno:** Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría interna.
 - **Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. A un auditor del equipo auditor se le designa como auditor líder del mismo. El equipo auditor puede incluir auditores en formación.
 - **Experto técnico (auditoría):** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor. El conocimiento o la experiencia específicos son relativos a la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la orientación cultural. Un experto técnico no actúa como auditor en el equipo auditor.
 - **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
 - **Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría. El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.
 - **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito. Es decir; se declara **No conformidad:**
 - ✓ A la ausencia de un elemento requerido por la Norma (falla de sistema)
 - ✓ A la falta de aplicación de un elemento de la Norma (falla de implementación) que comprometen seriamente la calidad del proceso, de la actividad o del servicio.
 - ✓ A las falencias que pueden comprometer la calidad de una actividad, sin comprometer el proceso o el producto o servicio final.
 - ✓ A los incumplimientos de lo establecido o normado formalmente por la DGAC.
 - **Oportunidad de mejora:** Cuando los hallazgos no tienen evidencia suficiente para declararlos como una No Conformidad. Por ejemplo, situaciones de riesgo potencial que pueden generar una acción preventiva o hallazgos que representan problemas más de forma que de fondo.
 - **Objetivos de la auditoría:** Definen qué es lo que se va a lograr con la auditoría y pueden incluir lo siguiente:

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-005	1	Página 4 de 9

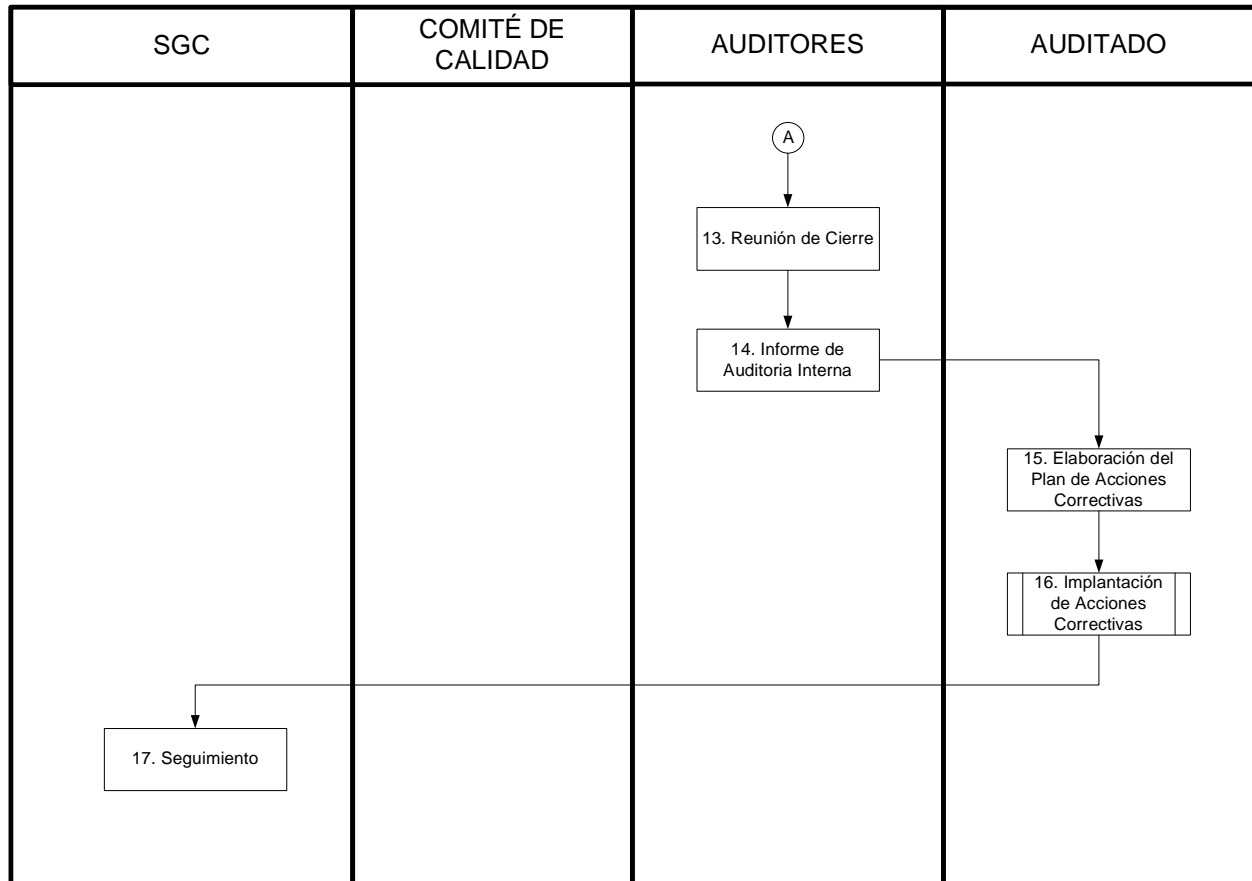
- a) la determinación del grado de conformidad del sistema de gestión del auditado, o de parte de él, con los criterios de auditoría;
 - b) la evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales;
 - c) la evaluación de la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos especificados,
 - d) la identificación de áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
- **Alcance de la auditoría:** Describe la extensión y los límites de la auditoría, tales como ubicación, unidades de la organización, actividades y procesos que van a ser auditados, así como el período de tiempo cubierto por la auditoría.
 - **Criterios de auditoría:** Se utilizan como una referencia frente a la cual se determina la conformidad, y pueden incluir políticas, procedimientos, normas, leyes y reglamentos, requisitos del sistema de gestión, requisitos contractuales o códigos de conducta de los sectores industriales o de negocio aplicables.

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-005	1	Página 5 de 9

5.2 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-005	1	Página 6 de 9



5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Documentación generada
1. Programa de Auditorias Internas de Calidad	<p>El Responsable del SGC, al inicio de cada gestión planifica la realización de las Auditorias Internas de Calidad, para ello, elabora el Programa de Auditorias Internas de Calidad (DGAC-REG-005), el mismo que es aprobado por el Comité de Calidad. Para dicha elaboración se toma en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El desempeño del SGC - El desempeño de los procesos - Los resultados de anteriores Auditorias Internas de Calidad - La solicitud del Director Ejecutivo, el Comité de Calidad y/o las unidades organizacionales de la DGAC. <p>En el Programa de Auditorias Internas de Calidad se definen los objetivos, el alcance, los criterios de auditoría aplicables, el equipo auditor y las fechas de realización.</p>	DGAC-REG-005
2. Conformación del Equipo auditor	<p>El Responsable del SGC, en base a la Hoja de Calificación de Auditores Internos de Calidad (DGAC-REG-006) y la Hoja de Evaluación del Desempeño de los Auditores Internos de Calidad (DGAC-REG-013), selecciona los auditores y conforma el Equipo auditor, asimismo, para cada auditoria programada. Asimismo, designa al Auditor Líder como responsable del equipo. Cada Equipo auditor debe contar al menos con un</p>	

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-005	1	Página 7 de 9

	miembro que posea la experiencia técnica para poder evaluar la actividad a auditar y alcanzar los objetivos previstos. Es posible la contratación o invitación de “Expertos” externos para su incorporación a los equipos. El equipo auditor se registra en el Programa de Auditorias Internas de Calidad (DGAC-REG-005).	
3. Aprobación del Programa de Auditorias	El Responsable del SGC gestiona ante el Comité de Calidad la Aprobación correspondiente del Programa de Auditorias Internas de Calidad.	
4. Difusión	El programa de auditorias se difunde especialmente a los Auditados y a los Auditores.	
5. Plan de Auditoria	El Auditor Líder, elabora el Plan de Auditoría Interna (DGAC-REG-007), el cual debe contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos de la auditoria - Los criterios de auditoria - Los documentos requeridos - El alcance de la auditoría - Las actividades, incluyendo la revisión de anteriores reportes o acciones de auditoria, si es pertinente - Las fechas, lugares y tiempos estimados El Plan de Auditoria Interna es enviado al Auditado para su revisión y conformidad, al menos cinco días hábiles antes de la realización de la auditoria.	DGAC-REG-007
6. Envío de la documentación.	El auditado debe enviar la información requerida al Auditor Líder en un plazo máximo de dos días hábiles.	
7. Revisión de la documentación	El Equipo auditor revisa la documentación para determinar su conformidad con los criterios de auditoria.	
8. Preparación de los documentos de trabajo	El Equipo auditor, en base al Plan de Auditoria Interna, revisa la información pertinente a las áreas o procesos asignados y prepara los documentos de trabajo necesarios como referencia y registro de auditoria. Esta documentación puede incluir: Listas de verificación, (DGAC-REG-008), formularios y otros documentos que consideren pertinentes. Los documentos de trabajo, deben retenerse hasta que finalice la auditoria. Aquellos documentos que contengan información confidencial o de propiedad privada deben ser guardados con la seguridad apropiada en todo momento por el Auditor Líder.	DGAC-REG-008
9. Reunión de apertura	El Equipo auditor, al inicio de la Auditoría, lleva a cabo la reunión de apertura con el Auditado o un interlocutor válido designado por éste, para explicar metodología de trabajo, las actividades específicas, fechas y duración de la auditoria, los canales de comunicación, solicitar el acceso a las dependencias, la documentación y los registros, y aclarar otros aspectos inherentes al proceso de auditoría. En esta reunión se aclaran las dudas que puedan existir; de la misma surge el Acta de Apertura (DGAC-REG-009). Asimismo, el auditado firma la aceptación del Plan de Auditoria Interna de Calidad.	DGAC-REG-009
10. Recopilación de Información	El Equipo auditor recopila la información pertinente en función a los objetivos, alcance y criterios de auditoría; dicha información debe incluir la interrelación entre funciones, actividades y procesos que constituyen la evidencia de la auditoria. Asimismo, el auditor recopila evidencias, en base a documentos, registros y declaraciones de hechos que son pertinentes con relación a los criterios de auditoria y que son verificables.	

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-005	1	Página 8 de 9

	<p>Los métodos para recopilar la información pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de documentos: La revisión documental está en función de los requisitos del SGC, Planes, Registros, Informes de Auditorías del SGC, otros Informes, resultado de mediciones e indicadores. Puede aplicarse un muestreo apropiado para ese efecto. - Entrevistas: Estas se realizan con personas de distintos niveles relacionadas con actividades o tareas dentro del alcance de la auditoría. - Observación: El Auditor puede apelar a observación visual como un medio de identificación de evidencias. 	
11. Generación de hallazgos de la auditoría	<p>El Equipo auditor evalúa las evidencias de la auditoría, frente a los criterios de la auditoría establecidos, para generar los hallazgos correspondientes. Los hallazgos pueden indicar conformidad, no conformidad y oportunidad de mejora, de acuerdo a las definiciones establecidas en el punto 5.1 del presente documento. Debe utilizarse el Reporte de No Conformidades (DGAC-REG-010). Es aconsejable que el Equipo auditor mantenga reuniones con los auditados para obtener el reconocimiento de la veracidad de la evidencia de la auditoría.</p>	DGAC-REG-010
12. Registro de no conformidades	<p>Concluida la etapa de evaluación y generación de hallazgos, el Equipo auditor se reúne para revisar y completar el Reporte de No Conformidades DGAC-REG-010. Asimismo, completan las Conclusiones de la Auditoría.</p>	DGAC-REG-010
13. Reunión de cierre	<p>El Auditor Líder y el Equipo auditor, una vez elaborado el Reporte de No Conformidades (DGAC-REG-010), se reúnen con el Auditado para dar a conocer dicho documento, explicando el contenido y absolviendo cualquier duda. Este documento debe ser firmado por el Auditado, en señal de conformidad y almacenado en el archivo correspondiente. Una copia del Reporte de No Conformidades es entregado al Auditado.</p>	
14. Informe de Auditoría Interna de Calidad	<p>El Auditor Líder, en base al Reporte de No Conformidades, elabora el Informe de Auditoría Interna de Calidad (DGAC-REG-011), en un plazo no mayor a los cinco días hábiles posteriores a la conclusión de la Auditoría, el mismo que es puesto a consideración del Director Ejecutivo, vía el Responsable del SGC y el Representante de la Dirección para el SGC, con copia a todos los miembros del Comité de Calidad y al Auditado. Este informe es almacenado en el archivo correspondiente y se constituye en insumo para el proceso de Revisión por la Dirección.</p> <p>El Comité de Calidad, en conocimiento del Informe de Auditoría Interna de Calidad, instruye a las dependencias involucradas, la elaboración e implantación de Plan de Acciones Correctivas Preventivas (DGAC-REG-012). El plazo máximo para la presentación del mencionado Plan al Responsable del SGC, es de 10 días hábiles.</p>	DGAC-REG-011
15. Elaboración del Plan de Acciones Correctivas	<p>El Auditado procede a elaborar el Plan de Acciones Correctivas Preventivas (DGAC-REG-012) destinado a resolver las No Conformidades y/o atender las Oportunidades de Mejora encontradas en la Auditoría</p>	DGAC-REG-012

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-PRO-005	1	Página 9 de 9

	Interna de Calidad. Estableciendo para ello: - Acciones Correctivas - Correcciones - Responsables - Plazos	
16. Implantación de Acciones Correctivas	Para la implantación de las Acciones Correctivas Preventivas, se procede de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas DGAC-PRO-008.	
17. Seguimiento	De acuerdo a los Plazos definidos en el Plan de Acciones Correctivas el responsable del SGC realiza el seguimiento correspondiente hasta el cierre de las No conformidades.	

6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

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

7 ANEXOS

- DGAC-REG-005 Programa de Auditorias Internas de Calidad
- DGAC-REG-006 Hoja de Calificación de Auditores Internos de Calidad
- DGAC-REG-007 Plan de Auditoría Interna
- DGAC-REG-008 Listas de verificación
- DGAC-REG-009 Acta de Apertura
- DGAC-REG-010 Reporte de No Conformidades
- DGAC-REG-011 Informe de Auditoria Interna de Calidad
- DGAC-REG-012 Plan de Acciones Correctivas Preventivas
- DGAC-REG-013 Hoja de Evaluación del Desempeño de Auditores Internos de calidad

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DGAC-REG-005 AL DGAC-REG-013					
Condición	Nivel			Descripción	
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En Archivadores de Palanca.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por SGC.
Protección	X	Ninguna		Requiere	
Tiempo de retención	___2___ años				Luego pasa a Archivo Central.

PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD GESTIÓN: _ _ _ _



DGAC-REG-005

AREA	PROCESO	OBJETIVO	ALCANCE	CRITERIOS DE AUDITORIA	EQUIPO AUDITOR	FECHA INICIO	FECHA FINAL

ELABORADO (Firma y Sello)	APROBADO (Firma y Sello)
FECHA	FECHA

PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD



DGAC-REG-007

AREA	
AUDITADO	
OBJETIVO	
CRITERIOS DE AUDITORÍA	
DOCUMENTOS REQUERIDOS	(Deben ser entregado al Auditor Líder en un Plazo máximo de 3 días hábiles).
ALCANCE DE LA AUDITORIA	

EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder:	
Auditor:	
Auditor:	

CRONOGRAMA						
N°	ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	RESPONSABLE

Los tiempos son estimados, así como las actividades pueden ser cambiadas o agregarse nuevas durante la auditoria, dependiendo de los resultados del desarrollo de la auditoria.

DOCUMENTOS DE TRABAJO A UTILIZAR

ELABORADO	APROBADO	ACEPTADO
(Firma y Sello)	(Firma y Sello Responsable del SGC)	(Firma y Sello Auditado)
FECHA	FECHA	FECHA

ACTA DE APERTURA



DGAC-REG-009

1. ANTECEDENTES

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

el Auditor Líder: _____ y

los auditores: _____,

en fecha _____ a horas _____ nos hicimos presentes en la _____

_____, habiendo llevado a

cabo la REUNIÓN DE APERTURA con el Auditado: _____,

para realizar Auditoría a los procesos:

Una vez explicada la metodología de trabajo, las actividades específicas, fechas y duración de la auditoría, los canales de comunicación, habiéndose solicitado el acceso a las dependencias, la documentación y los registros, y aclarados otros aspectos inherentes al proceso de auditoría, se procedió a iniciar el mismo, bajo la conformidad y autorización del auditado.

2. CONFORMIDAD

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

AUDITADO:		Firma
EQUIPO AUDITOR	Auditor Líder:	Firma
	Auditor:	Firma
	Auditor:	Firma

REPORTE DE NO CONFORMIDADES



DGAC-REG-010

PROCESO (S) AUDITADOS:			
FECHA:		LUGAR:	
EQUIPO AUDITOR	Auditor Líder:		Firma
	Auditor:		
	Auditor:		
CRITERIOS DE AUDITORÍA			

REPORTE DE EVIDENCIAS, HALLAZGOS, NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES			
N°	EVIDENCIA	HALLAZGO	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN

REPORTE DE NO CONFORMIDADES



DGAC-REG-010

REPORTE DE EVIDENCIAS, HALLAZGOS, NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES			
N°	EVIDENCIA	HALLAZGO	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

CONFORMIDAD		
AUDITADO:	Nombre y Cargo:	Firma



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
AUTORIDAD AERONÁUTICA CIVIL



DGAC-REG-011

INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD
SGC-__ __ / 2009

A: Gral. Luis Trigo Antelo
DIRECTOR EJECUTIVO
DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL

Vía: Dr. Marcelo Maldonado Rueda
SECRETARIO GENERAL-REPRESENTANTE DE LA
DIRECCIÓN
Ing. Marco Castrillo Franco.
RESPONSABLE DEL SGC

De:
AUDITOR LIDER

Ref.:

Fecha:

Señor Director:

1. ANTECEDENTES.

1.1. AREA AUDITADA Y RESPONSABLE AREA AUDITADA

1.2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

1.3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

1.4. CRITERIOS DE AUDITORIA

1.5. EQUIPO AUDITOR

1.6. FECHA DE LA AUDITORIA

Dirección General de
Aeronáutica Civil

Telf. (02) 2374142 - 2377136 -
2379060

Fax 2119323

Casilla # 9360

Edif. Palacio de

Comunicaciones 4to Piso

La Paz - Bolivia

Regional Cochabamba

Telf/Fax. (04) 4590837 - 4591983

Regional Santa Cruz

Telf/Fax. (03) 3395342 - 3395331

Regional Trinidad

Telf/Fax. (03) 4622655

Regional Tarija

Telf/Fax. (04) 6645996

Sub Regional Sucre

Telf/Fax. (04) 6441784

Sub Regional Riberalta

Telf/Fax. (03) 8522517 - 8522226

Sub Regional Cobija

Telf/Fax. (03) 8423966

Sub Regional Guayaramerín

Telf/Fax. (03) 8553011

Sub Regional Puerto Suárez

Telf/Fax. (03) 9762847

Sub Regional Santa Ana de

Yacuma

Telf/Fax. (03) 4842331

Sub Regional Rurrenabaque

Telf. (03)

Sub Regional Yacuiba

Telf. 72021327

Página Web

www.dgac.gov.bo



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
AUTORIDAD AERONÁUTICA CIVIL



DGAC-REG-011

Dirección General de Aeronáutica Civil
Telf. (02) 2374142 - 2377136 - 2379060
Fax 2119323
Casilla # 9360
Edif. Palacio de Comunicaciones 4to Piso
La Paz - Bolivia

Regional Cochabamba
Telf/Fax. (04) 4590837 - 4591983

Regional Santa Cruz
Telf/Fax. (03) 3395342 - 3395331

Regional Trinidad
Telf/Fax. (03) 4622655

Regional Tarija
Telf/Fax. (04) 6645996

Sub Regional Sucre
Telf/Fax. (04) 6441784

Sub Regional Riberalta
Telf/Fax. (03) 8522517 - 8522226

Sub Regional Cobija
Telf/Fax. (03) 8423966

Sub Regional Guayaramerín
Telf/Fax. (03) 8553011

Sub Regional Puerto Suárez
Telf/Fax. (03) 9762847

Sub Regional Santa Ana de Yacuma
Telf/Fax. (03) 4842331

Sub Regional Rurrenabaque
Telf. (03)

Sub Regional Yacuiba
Telf. 72021327

Página Web
www.dgac.gov.bo

2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

2.1. DESARROLLO Y HORAS EFECTIVAS DE AUDITORIA

2.2. RESUMEN DE NO CONFORMIDADES

N°	NO CONFORMIDAD	EVIDENCIA

2.3. RESUMEN DE OBSERVACIONES

N°	OBSERVACIÓN	EVIDENCIA

2.4. RESUMEN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

N°	OPORTUNIDADES DE MEJORA	EVIDENCIA

3. CONCLUSIONES

4. RECOMENDACIONES.

Es cuanto tengo a bien informar y recomendar, para los fines consiguientes.

PLAN ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS



DGAC-REG-012

N°	ORIGEN	Auditoria Interna	Revisión por la Dirección	A R E A	FECHA
		Auditoria Externa	Denuncia, Queja, sugerencia		
		Otro:			
EVIDENCIADO POR				FECHA	
PROCESO INVOLUCRADO					
RESPONSABLE					
NO CONFORMIDAD					
OPORTUNIDAD DE MEJORA					
CORRECCIÓN / DISPOSICIÓN / LIBERACIÓN				FECHA	
IDENTIFICACIÓN DE CAUSA					
ACCION					
CORRECTIVA					
PREVENTIVA					
RESPONSABLE ACCION					
FECHA INICIO			FECHA FINAL		

ELABORADO	APROBADO	NO CONFORMIDAD CERRADA
(Firma y Sello)	(Firma y Sello Auditor Líder o Responsable SGC)	(Firma y Sello Responsable SGC)
OBSERVACIONES	OBSERVACIONES	OBSERVACIONES
FECHA	FECHA	FECHA

