



DINAC

DIRECCIÓN NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL (DINAC)



DIRECCIÓN DE AEROPUERTOS

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE
INFORMACIÓN AERONÁUTICA**

R07

Elaborado por:		Verificado por:		Aprobado por:
GERENTE DE CALIDAD	JEFE DE DPTO. AIM	GERENTE DE TRÁNSITO AÉREO	SUBDIRECTOR DE SERVICIOS AERONÁUTICOS	DIRECTOR DE AEROPUERTOS
Firma	Firma	Firma	Firma	Firma
Descripción de las modificaciones: • Los cambios se indican subrayados.				

ING. GLAS CUBILLA
Director de Aeropuertos
DINAC



 DINAC	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	 TETÁ REKUAI GOBIERNO NACIONAL Juuso Ohandipa Tape Pyahu Construyendo juntos Un Nuevo Rumbo
“PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA”		
Código: NA	Revisión: 06	Página 2 de 33

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO		PÁGINA
1.	Introducción	3
2.	Política de Calidad	6
3.	Abreviaturas y Definiciones	7
4.	Contexto de la Organización	13
5.	Liderazgo	16
6.	Planificación	19
7.	Apoyo	22
8.	Realización del servicio	26
9.	Evaluación del Desempeño	32
10.	Mejora	33



Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 3 de 33

1. INTRODUCCIÓN

1.1. RSEÑA HISTÓRICA DE LA ORGANIZACIÓN

A menos de 10 años de la hazaña de los hermanos Wilbur y Orville Wright, que en 1902 construyeron y pusieron en vuelo la primera máquina más pesada que el aire, merced a una beca otorgada por el Gobierno Nacional el joven ciudadano Silvio Pettirossi, recibe en Reims, Francia el Brevet de Piloto Aviador N° 1.128, en el mes de Febrero de 1913.

En el año 1927, se inició el funcionamiento de la Escuela de Aviación Militar, para desarrollar el programa de instrucción conforme el plan de estudios teóricos y prácticos para los alumnos pilotos y mecánicos. En 1930 recibieron sus Brevet los primeros pilotos navales, montadores y mecánicos, que conformaban el primer grupo de combate dada la inminencia del conflicto bélico con Bolivia.

En 1929, Las Observaciones Meteorológicas se realizaban en el Dpto. de Hidrografía y Baliza de la Armada, que dependía del Ministerio de Guerra y Marina y funcionó hasta 1938. Según **Decreto Ley N° 9926** de fecha 07 de Noviembre de 1938, se creó la Dirección de Meteorología, reorganizando los Servicios Meteorológicos bajo una única Dirección, dependiendo del Ministerio de Guerra y Marina, actualmente Ministerio de Defensa Nacional.

Durante este periodo se crearon la Dirección de Tráfico Aéreo, el 18 Marzo de 1940 por **Decreto - Ley del P.E. N° 459**, dependiente de la Dirección General de Aeronáutica Militar, el 18 de Diciembre de 1947, por **Decreto - Ley N° 23.867**, pasó a depender directamente del Ministerio de Defensa Nacional, cuyas atribuciones eran:

- a) La fiscalización del tránsito aéreo civil y comercial.
- b) Fomento y estímulo de la actividad aérea.
- c) Otorgamiento de licencias, entre otras actividades aeronáuticas.

A raíz de esta circunstancia la Dirección de Tráfico Aéreo, creada por **Decreto N° 23.867** del 18 de Diciembre 1947 organismo técnico del Gobierno en materia de aviación civil dependiente del MDN, signatario del Convenio de Chicago de la Organización de Aviación Civil Internacional - OACI, realizada el 7 de Diciembre de 1944, organismo técnico de la Naciones Unidas ratificado por **Decreto Ley N° 10.818**, del 12 de Diciembre de 1945, ratificado en fecha 21 de Enero de 1946 donde aceptaba los términos de dicho Convenio, entrando en vigencia a partir del 4 de Abril del 1947, y vuelto a ser ratificado por el Congreso Nacional, según **Ley N° 9** del 22 de Julio de 1948 recomendó al Poder Ejecutivo la creación de las bases de la infraestructura de la Aeronáutica Civil Comercial Paraguaya.

Por **Decreto del P.E. N° 8.882** de 13 de Diciembre de 1949, se crea el Consejo Nacional de Aeronáutica (C.N.A.) integrado por 8 miembros, bajo la presidencia del Ministerio de Defensa Nacional, asesorado por el Auditor de General de Guerra. En fecha 16 de Mayo de 1950, por el **Decreto Ley N° 11.665** se incorpora al patrimonio paraguayo el aeropuerto "Asunción" sito en Campo Grande (Ñu Guasu), que concluyó con la firma del **Decreto-Ley N° 1.392** de fecha 31 de Octubre de 1950, creando así la Dirección General de Aeronáutica Civil, dependiente del Ministerio de Defensa Nacional.

Posteriormente por **Decreto-Ley N° 2.372** del 4 de Enero de 1952, se crea la Administración Nacional de Aeropuertos Civiles - ANAC, donde se establece en su carta orgánica los medios para su funcionamiento como entidad autónoma y autárquica de duración ilimitada, con personería jurídica y patrimonio propio. A partir de ese momento comenzó un rápido desarrollo de nuestra aviación civil y comercial hasta entonces estancadas por contar con un solo aeródromo en el país, con los servicios deficientes, falta de instalaciones y equipamientos adecuados, haciendo imposible la rentabilidad de los operadores y usuarios en general.

Por el **Decreto Ley N° 310** de fecha 3 de Diciembre de 1971, se reorganiza la ANAC. En el año 1971, se crea el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología. El 13 de Noviembre de 1973, por **Decreto Ley N° 1.810**, se crea la Escuela Nacional de Aeronáutica Civil - ENAC, "Gral de Div. Adrián Jara" dependiente de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), con el fin de

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

**"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"****Código: NA****Revisión: 06****Página 4 de 33**

impartir los cursos de instrucción teórico-prácticos en tierra para pilotos y otro personal de vuelo, así como para desarrollar programas de capacitación básica del personal aeronáutico terrestre de acuerdo a las normas, métodos y recomendaciones de la OACI, de modo a garantizar la máxima eficacia y seguridad de las operaciones aéreas en el país.

Mediante el **Decreto Ley N° 14.823**, del 12 de Mayo de 1975 ampliado por el **Decreto Ley N° 9.940** de fecha 18 de Septiembre de 1979, se establece una zona de seguridad y protección al vuelo para el Aeropuerto Internacional "Pte. Stroessner" de Asunción y de otros aeródromos del país, a fin de obtener la máxima seguridad y eficiencia operativa, previendo además el crecimiento racional del aeropuerto, conforme a los programas de desarrollo a mediano y largo plazo, definido como "Área de Reserva".

Por el **Decreto-Ley N° 25/90** se crea la Dirección Nacional de Aeronáutica Civil - DINAC, modificada por el **Decreto-Ley N° 73/90** como entidad autárquica de duración limitada, con personería jurídica y patrimonio propio. Tendrá capacidad jurídica, financiera y administrativa; además facultad para planificar, proyectar y dirigir obras y servicios que tienen por objeto ponerlas en funcionamiento y administraras, pudiendo a tales efectos, adquirir derechos y contraer obligaciones. Bajo la Dirección creada se fusionan las siguientes instituciones:

DGAC- Dirección General de Aeronáutica Civil, creada por **Decreto-Ley N° 1.392** del 31 de Octubre de 1950, ANAC - Administración Nacional de Aeropuertos Civiles, creada por **Ley N° 2.372** del 4 de Enero de 1951 y reorganizada por **Ley N° 310** del 3 de Diciembre de 1971 y (SENAMHI) - Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, creada por **Ley N° 1.228** de fecha 29 de Diciembre de 1986. Estas dos últimas pertenecientes al Ministerio de Defensa Nacional.

Posteriormente por **Decreto N° 14229** del 8 de Agosto 2001 se define al Servicio de Protección al Vuelo, la prestación de los siguientes Servicios:

ATS ; AIS; MET y CNS.

Otros Servicios Auxiliares.

Deberá abonarse la tasa por cada operación conforme al presente Decreto.

Actualmente con la puesta en vigencia del nuevo Código Aeronáutico **Ley N° 1860** del 8 de Julio de 2002, en proceso de armonización con la **Ley 73/90**, a fin de adecuar las documentaciones a los nuevos tiempos, el futuro a la aeronáutica civil paraguaya.

Con la **Ley N° 2199/2003** el Estado dispone la reorganización de los Órganos Colegiados encargados de la Dirección de Empresas y Entidades del Estado Paraguayo, por la que se suprimió el Consejo de Administración en la DINAC pasando a ser administrada por un Presidente designado por el poder ejecutivo, los directores de servicios. Las vinculaciones con el Poder Ejecutivo se mantendrán por intermedio del Ministerio de Defensa Nacional.

El Estado paraguayo adoptó las normas y métodos recomendados por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), asumiendo la responsabilidad de brindar los Servicios de Protección y Ayuda a la Navegación Aérea, conformando los Servicios de Tránsito Aéreo (ATS), Seguridad, Salvamento y Extinción de Incendios (SSEI), y Seguridad de Aviación Civil (AVSEC).

1.2. MISIÓN DE LA DINAC

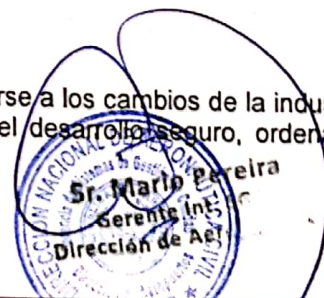
Normar, certificar, vigilar y garantizar que las actividades de la aviación civil e hidrometeorológicas, se desarrollen de una manera segura, regular y ordenada, con los más altos estándares de eficiencia, en forma sostenible y sustentable.



1.3. VISIÓN DE LA DINAC

2013 / 2018: Ser un ente público de excelencia, capaz de anticiparse a los cambios de la industria en un mercado globalizado, garantizando las condiciones para el desarrollo seguro, ordenado, regular, eficiente, sostenible y sustentable de la aviación civil.

1.4. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 5 de 33

1.4.1. Objeto

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Aeropuertos, es un documento que describe y explica como opera el sistema, la forma en que se da cumplimiento a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, así como las políticas que rigen la organización para asegurar la calidad en la prestación de los Servicios de Información Aeronáutica, así como las actividades para asegurar la mejora continua.

1.4.2. Alcance y principales responsables del proceso

Este Manual define las funciones y áreas de responsabilidad en todo el Sistema de Calidad, y su alcance cubre los siguientes Servicios Aeronáuticos y procesos afines que se señalan:

SCOPE AND MAIN RESPONSIBLES FOR THE PROCESS

This Manual defines the functions and areas of responsibility throughout the Quality System, and its scope covers the following Aeronautical Services and related processes that are identified:

Gestión de Información Aeronáutica.

Servicio de información aeronáutica a través de diferentes tipos o productos de documentación integrada: AIP, NOTAM, Boletines Previo al Vuelo (PIB), Cartas Aeronáuticas y Procedimientos para los servicios de navegación aérea.

Aeronautical Information Service through different types or products of integrated documentation: AIP, NOTAM, Pre Flight Bulletins (PIB), Aeronautical Charts and Procedures for air navigation services.

1.4.3. Requisitos No Aplicables



El Sistema de Calidad de los Servicios de Información Aeronáutica, excluye requisitos de la norma ISO 9001 en su versión vigente, que no son aplicables, como se detalla a continuación:

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: El SGC no cuenta con equipos que sean de medición (calibración), si bien en algunos Procedimientos Operativos se utilizan como instrumentos referenciales la cinta métrica y el GPS Diferencial, estos no son utilizados primariamente para la realización de los Procedimientos de Información Aeronáutica, cuyo proveedor oficial de datos topográficos es la DISERGEMIL u otro organismo nacional o internacional especializado, por ende este requisito no es aplicable al Alcance.

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

8.5.1. f) El SGC no aplica este Item debido a que todas las documentaciones o servicios son verificados y aprobados previamente a su implementación por las partes afectadas, tanto a nivel nacional (a través de la DINAC) como a nivel internacional (reglamentación de la OACI).



	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 6 de 33

2. POLÍTICA DE CALIDAD



POLÍTICA DE CALIDAD Dirección de Aeropuertos SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AERONÁUTICOS

Nuestras acciones están orientadas a:

1. Proveer los servicios de información aeronáutica con alto nivel de confiabilidad.
2. Garantizar la seguridad operacional para satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios.
3. Asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes de la Organización de la Aviación Civil Internacional – OACI, y de la Dirección Nacional de Aeronáutica Civil – DINAC.
4. Modernización tecnológica acorde a los delineamientos regionales.
5. Contar con un equipo humano calificado y comprometido.
6. Mejora continua.

DIRECTOR DE AEROPUERTOS
 Lic. Víctor Velázquez

Res. N° 05 / 2017 del 02 de Enero del 2017 - R00



Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD



"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"

Código: NA

Revisión: 06



Página 7 de 33

3. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

3.1 ABREVIATURAS

AAC	:	Autoridad de Aviación Civil.
ACC	:	Servicios de Control de Área.
AIC:	:	Circular de Información Aeronáutica.
AIP	:	Publicación de Información Aeronáutica.
APP	:	Servicios de Control de Aproximación.
AIRAC	:	Reglamentación y Control de Información Aeronáutica.
AIM	:	Gestión de la Información Aeronáutica.
AIS	:	Servicio de Información Aeronáutica.
AMDT:	:	Enmienda AIP.
ARO	:	Oficina de Notificación de los Servicios de Tránsito Aéreo.
ASHTAM	:	NOTAM relativo a la actividad volcánica.
ATC	:	Controlador de Tránsito Aéreo.
ATM	:	Gestión de Tránsito Aéreo.
ATS	:	Servicios de Tránsito Aéreo.
CAL	:	Coordinación de Calidad.
CCAM	:	Centro de Conmutación Automática de Mensajes.
CNS	:	Comunicaciones, Navegación y Vigilancia.
CLAC	:	Comisión Latinoamericana de Aviación Civil.
DINAC	:	Dirección Nacional de Aeronáutica Civil.
ECA	:	Evaluación de Sistemas CNS/ATM.
EMA	:	Estación Meteorológica Aeronáutica.
FIR	:	Región de Información de Vuelo.
FPL	:	Plan de Vuelo.
GNNA	:	Gerencia de Normas de Navegación Aérea.
GTA	:	Gerencia de Tránsito Aéreo.
IFR	:	Reglas de Vuelo por Instrumentos.
ISO	:	Organización Internacional de Normalización.
MET	:	Meteorología.
METAR	:	Informe Meteorológico Aeronáutico Ordinario (en clave Meteorológica Aeronáutica).
MET REPORT	:	Informe meteorológico ordinario (en lenguaje claro abreviado).
NC	:	No Conformidad.
NOTAM	:	Noticia para el Aeronavegante.
NOTIF	:	Notificación de Vuelo.
OACI	:	Organización de Aviación Civil Internacional.
OMA	:	Oficina Meteorológica Aeronáutica.
OVM	:	Oficina de Vigilancia Meteorológica.
PEL	:	Dpto. de Licencias del Personal Aeronáutico.
PIB	:	Información Previa al Vuelo.
PG	:	Procedimientos Generales.
PO	:	Procedimientos Operativos.
RAN	:	Registro Aeronáutico Nacional.
RVR	:	Alcance visual en la pista.
SARPS	:	Normas y Métodos recomendados por la OACI.
SGC	:	Sistema de Gestión de la Calidad.
SIGMET	:	Información relativa a fenómenos meteorológicos en ruta que puedan afectar la seguridad de las operaciones de las aeronaves.
SMA	:	Servicio Móvil Aeronáutico.
SMS	:	Sistema de Gestión de Seguridad Operacional.





	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 8 de 33

SNOWTAM	:	NOTAM para notificar la presencia o retiro de condiciones peligrosas en el área de movimientos debido a nieve, nieve fundente, hielo o agua asociados a estas condiciones.
SPECI	:	Informe meteorológico especial de aeródromo (en clave meteorológica).
SPECIAL	:	Informe meteorológico especial local (en lenguaje claro abreviado).
SUP	:	Suplementos AIP.
TWR	:	Torre de Control de Aeródromo.
TAF	:	Pronóstico de aeródromo (en clave meteorológica).
VAAC	:	Centro de avisos de cenizas volcánicas.
UOC	:	Unidad Operativa de Contrataciones.
USOAP	:	Programa Universal de Auditorias de Vigilancia de la Seguridad Operacional.
UTC	:	Tiempo universal coordinado.



Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 9 de 33

3.2. DEFINICIONES (EN ORDEN ALFABÉTICO)

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN DE MEJORA: Acción tomada para mejorar algún proceso, que no constituye necesariamente una no conformidad real o potencial.

ALCANCE VISUAL EN LA PISTA (RVR): Distancia hasta la cual el piloto de una aeronave que se encuentra sobre el eje de una pista puede ver las señales de superficie de la pista o las luces que la delimitan o que señalan su eje.

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupos de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

ANEXOS: Son los 19 documentos adjuntos al convenio de aviación Civil Internacional, que detallan las normas y métodos recomendados y requeridos por la OACI. Estos anexos comprenden todos los aspectos técnicos y operacionales de la aviación civil internacional, como la seguridad operacional, las licencias del personal, las operaciones de aeronave, los aeródromos, los servicios de tránsito aéreo, la investigación de accidentes y el medio ambiente.

AUDITORIA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

AUDITOR: Persona con las competencias para llevar a cabo una Auditoria.

AUDITOR LÍDER: Es un Auditor de la Calidad designado para conducir una Auditoria de la Calidad.

AUDITADO: Organización o dependencia de la misma que es auditada.

AUTORIDAD METEOROLÓGICA: Autoridad que, en nombre de un Estado contratante, suministra o hace arreglos para que se suministre servicio meteorológico para la navegación aérea internacional.

ALCANCE DE LA AUDITORIA: Extensión y límites de una auditoria.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

CLIENTE: Organización o persona que recibe un servicio o un producto.

CRITERIOS DE AUDITORIA: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA: Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.



COMPETENCIA: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

DISPOSICIÓN: Destino del registro una vez transcurrido el periodo de retención.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte (registros, procedimientos, normas, otros). El detalle, jerarquía y la definición de la documentación utilizada por el área dentro del alcance del SGC como se detalla en el capítulo 7.5 del presente Manual.

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 10 de 33

DOCUMENTACIÓN DE ORIGEN EXTERNO: Documentación generada por entidades u organismos nacionales o internacionales, que se aplican en el alcance del SGC, que incluye la documentación generada por otras Direcciones o Departamentos de la DINAC que están fuera del alcance del SGC.

DOCUMENTACIÓN DE VUELO: Documentos escritos o impresos, incluyendo mapas o formularios, que contienen información meteorológica para un vuelo.

DEFECTO: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

DESEMPEÑO: Permite conocer al comportamiento real del SGC.

DIAGRAMA DE FLUJO: Es una representación gráfica que muestra todos los pasos o actividades de un proceso.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ESTACIÓN METEOROLÓGICA AERONÁUTICA: Estación designada para hacer observaciones e informaciones meteorológicas para uso en la navegación aérea internacional.

EVALUACIÓN: Es la valoración del rendimiento del Sistema de Gestión.

EVIDENCIA DE LA AUDITORIA: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

EQUIPO AUDITOR: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria.

EVIDENCIA OBJETIVA: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

FORMATO: Forma estándar para anotar datos, información, etc.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: Es un sistema de medios, recursos y actividades coordinadas para realizar las acciones planificadas, conseguir los objetivos, y satisfacer los requerimientos de los clientes, con la cooperación de todo el personal del alcance, desde el nivel superior hasta el operativo.

HALLAZGOS DE AUDITORIA: Resultados de la evaluación de la evidencia de la Auditoria recopiladas frente a los criterios de auditoria (pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoria como oportunidades de mejora).

HERRAMIENTA: son los medios para la planeación, medición y mejora del proceso.

INDICADOR: Representación numérica y gráfica de una variable, o condición, como soporte de los sistemas de información, o de toma de decisiones, para la gestión de los procesos. Los indicadores deben incluir el valor actual y un rango de variación aceptable del mismo.

INFORMACIÓN METEOROLÓGICA: Informe meteorológico, análisis, pronósticos, y cualquier otra declaración relativa a condiciones meteorológicas existentes o previstas.



INFORME DE AUDITORIA: Medio normalizado para plasmar los hallazgos y las no conformidades detectadas en una Auditoria de Calidad, de conformidad con el criterio de auditoria.

INFRAESTRUCTURA: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

INSTRUCTIVO: Es la descripción detallada sobre el cómo efectuar una actividad.

LISTA DE VERIFICACIÓN: Instrumento de apoyo para el auditor, conteniendo preguntas claves con respecto al proceso de auditoría, para evaluar el grado de cumplimiento del SGC y normativa correspondiente al área a auditar.

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 11 de 33

MANUAL DE LA CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

NORMALIZAR: Actividad sistemática que busca seleccionar, formular y estandarizar reglas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Propósito o meta que una organización proyecta cumplir en un período de cinco años, tres como mínimo.

OFICINA METEOROLÓGICA: Oficina designada para suministrar servicio meteorológico para la navegación aérea internacional.

OPORTUNIDAD DE MEJORA: recomendaciones que realiza el Auditor Interno para la mejora, a partir de las cuales se deben generar acciones correctivas.

ORGANIZACIÓN: Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de estas, sean colectivas o no, públicas o privadas, que tiene sus propias funciones y administración.

PARTE INTERESADA: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse afectada por una decisión o actividad.

P.H.V.A.: Metodología conocida como Planificar – Hacer – Verificar – Actuar, utilizada en la Norma ISO 9001(en su versión vigente) como forma de presentar la mejora continua del SGC.

POLÍTICA DE LA CALIDAD: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PLAN DE AUDITORIA: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.

PLAN DE ACCIÓN: Registro que indica las medidas que se propone adoptar el auditado o estado de avance de las mismas frente a las No Conformidades y Oportunidades de Mejora, resultantes de una Auditoria de la Calidad.

PROCEDIMIENTO: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: Resultado de un proceso.

PRODUCTO NO CONFORME: Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.

PROGRAMA DE AUDITORIA: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un período determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

PROGRAMA UNIVERSAL DE AUDITORIAS DE VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL (USOAP): Es un programa de la OACI cuyo objetivo es asegurar que los Estados Contratantes cumplan con sus responsabilidades en la esfera de la Vigilancia de la Seguridad Operacional.



PROVEEDOR: Organización o persona que proporcione un producto y/o servicio.

QUEJA: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. Puede significar también reclamación o reclamo.

RECLAMANTE: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

RECUPERACIÓN: Define el método de archivo o recuperación de los registros.

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas.. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD		
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"			
Código: NA	Revisión: 06	Página 12 de 33	

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REQUISITO: Necesidad o expectativas establecidas, generalmente implícita u obligatoria.

RESOLUCIÓN: Acto administrativo emitido por las diferentes autoridades en donde se definen los mecanismos para hacer efectivos las diferentes normas.

RETROALIMENTACIÓN: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

REUNIÓN DE APERTURA: Reunión del equipo auditor con el jefe y otros funcionarios de la dependencia a auditar, para informar del objetivo y alcance de la Auditoria de la Calidad.

REUNIÓN DE CLAUSURA: Reunión del equipo auditor con el jefe y otros funcionarios de la dependencia auditada, para informar de los resultados obtenidos en una Auditoria de la Calidad.

REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SGC: Es una evaluación formal del estado y adecuación del SGC, con relación a la Política y Objetivos de la Calidad.

RIESGO: Efecto de la incertidumbre.

SARPS: (Standard and Recommended Practices) son las Normas y Métodos recomendados por la OACI, considerados como necesarios o convenientes para la seguridad o regularidad de la Navegación aérea internacional y que de acuerdo con el Convenio de Aviación Civil Internacional, deben adoptar los Estados contratantes de la OACI en sus reglamentaciones.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL (SMS): Es la estructura de sistemas para identificar, describir, comunicar, controlar y reducir o eliminar peligros y riesgos dentro de las operaciones aéreas.

TABLA CLIMATOLÓGICA DE AERÓDROMO: Tabla que proporciona datos sobre la presencia observada de uno o más elementos meteorológicos en el aeródromo.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

VALIDACIÓN: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

VIGILANCIA DE LOS VOLCANES EN LAS AEROVÍAS INTERNACIONALES (IAVV): Arreglos internacionales concertados con el objeto de vigilar y proporcionar a las aeronaves avisos de cenizas volcánicas en la atmósfera.



Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La Dirección de Aeropuertos de la DINAC determina y analiza las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su misión y dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.

Este análisis de contexto se realiza en el marco de reuniones de Análisis de Contexto o Planificación Estratégica, que se realiza con el Comité de Calidad y con miembros de la Dirección, o alternativamente en las reuniones de Revisión por la Dirección del SGC. Los resultados son documentados en un acta u otro documento similar.

Esta información es tenida en cuenta en:

- La determinación de la Política de Calidad.
- La determinación del Alcance del SGC.
- La determinación de Objetivos de Calidad.
- El análisis de riesgos.

Este análisis de contexto se realiza cada dos años como mínimo.

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
Acta de Reunión de Planificación Estratégica o Análisis de Contexto y Partes Interesadas / Alternativamente Acta de Reunión de Revisión por la Dirección	N.A. / FL-CAL-08	Por fecha / Ver Procedimiento de Revisión por la Dirección	Coordinador de Calidad / Ver Procedimiento de Revisión por la Dirección	Por fecha / Ver Procedimiento de Revisión por la Dirección	3 años / Ver Procedimiento de Revisión por la Dirección	Archivo Inactivo / Ver Procedimiento de Revisión por la Dirección

El análisis del subproceso "Contexto de la Organización" se detalla a continuación.

MISIÓN DEL PROCESO		Analizar el contexto interno y externo, para detectar y gestionar riesgos y oportunidades.		
DUEÑO DEL PROCESO		Director de Aeropuertos.		
INICIO	Ejecución de la Reunión		FIN	Emisión del Acta de la Reunión
ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE / PARTE INTERESADA	NECESIDAD DEL CLIENTE / PARTE INTERESADA
Ideas y conceptos presentados por los participantes de la reunión	Participantes de la Reunión	Acta de Reunión	Director	Información completa y de valor estratégico
INDICADOR / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO DEL PROCESO		Seguimiento de las acciones derivadas del análisis de contexto.		
RECURSOS NECESARIOS		Computadora, sala de reuniones, insumos de oficina		

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Dirección de Aeropuertos de la DINAC determina las partes interesadas que son pertinentes al SGC y sus requisitos, pertinentes al SGC.

Esta información es analizada y forma parte de la Reunión descrita en el capítulo 4.1.

El Coordinador de Calidad investiga e identifica los requisitos legales y reglamentarios, aplicables a los servicios prestados por la organización. Los dueños de cada Proceso son los responsables de registrar en el FL-CAL-17-Normograma vigente, los requisitos legales y reglamentarios y de mantener archivadas copias de dichas reglamentaciones, conforme lo establecido en el Capítulo 7.5.1 del presente manual (Documento de Origen Externo). Así mismo deberán entregar copias del FL-CAL-17 Normograma vigente al Coordinador de Calidad que asegurará el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios a través de auditorías u otros mecanismos pertinentes y en caso necesario los socializará con los funcionarios de la empresa.

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
Normograma	FL-CAL-17	Por periodo	Original áreas responsables del proceso Copia Coordinador de Calidad	Por fecha	3 años	Archivo Inactivo

El análisis del subproceso "Requisitos Legales" se detalla a continuación.

MISIÓN		Asegurar la detección y cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio prestado por la organización.			
DUEÑO		Coordinador de Calidad			
INICIO	Detección del requisito legal y reglamentario		FIN	Análisis del Cumplimiento	
ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE / PARTE INTERESADA	NECESIDAD DEL CLIENTE / PARTE INTERESADA	
Detección del requisito legal	Jefes de Área / Asesor Legal	Normograma	Coordinador de Calidad	Que se detecten todos los requisitos legales y reglamentarios para asegurar su cumplimiento	
INDICADOR / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO DEL PROCESO			Verificación de cumplimiento en auditorías internas.		
RECURSOS NECESARIOS			Computadora, Internet, insumos de oficina.		

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC

La Dirección de Aeropuertos de la DINAC determina el alcance de su SGC, considerando:

- Las cuestiones externas e internas referidas en el capítulo 4.1.
- Los requisitos de las partes interesadas pertinentes referidos en el apartado 4.1.
- Los productos y servicios de la organización.
- Este alcance se detalla en el capítulo 1.4.2 del presente manual.

Existen capítulos de la norma ISO 9001 que no se aplican al alcance determinado por la organización.

Los requisitos no aplicables se explican en el capítulo 1.4.3. Estas exclusiones no afectan la capacidad de la responsabilidad de la organización para el logro de productos conformes.



4.4 SGC Y SUS PROCESOS

La Dirección de Aeropuertos de la DINAC establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.

Para ello:

- Determina los procesos y subprocesos principales de la organización.
- Determina el agrupamiento de dichos procesos en Macroprocesos y los clasifica en: Macroprocesos Estratégicos, Macroprocesos Operativos y Macroprocesos de Soporte.
- Determina el mapa de procesos de la organización, donde se ilustran la secuencia e interacción entre los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos.
- Realiza el análisis de los subprocesos, detallando:
 - El dueño del subproceso (Principal responsable por el desempeño del mismo). Los otros responsables se determinan en el presente manual o en los respectivos procedimientos.
 - La misión u objetivo.
 - Los elementos de entrada y los proveedores de estos elementos de entrada.

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 15 de 33



4. Los elementos de salida (resultados del proceso) y los clientes / partes interesadas a quienes van destinados, así como la necesidad del mismo.
 5. Recursos necesarios.
 6. Seguimiento, mediciones, indicadores necesarios para asegurar la operación de los subprocesos.
- e) Los resultados del análisis para la mejora de los subprocesos del sistema de gestión de calidad, se detallan en el apartado 6.1.
- f) En la medida que sea necesario, la Dirección de Aeropuertos de la DINAC mantiene y conserva información documentada para apoyar la operación de sus procesos.

Referencia:

- **Diagrama de Macroprocesos AIM**
- **Procedimientos de: Iniciación y Emisión de NOTAM PO-AIM-01 / Preparación del Boletín de Información Previa al Vuelo / Elaboración y Publicación de Información Integrada AIS PO-AIM-03 / Elaboración de Cartas Aeronáuticas PO-AIM-06 / Construcción de Procedimientos de Vuelo Visual y por Instrumento PO-AIM-07 / Iniciación y Emisión de ASHTAM PO-AIM-08 / Iniciación y emisión de SNOWTAM PO-AIM-09 / Análisis de Obstáculos PO-AIM-10.**
- **Procedimientos de Información Documentada PO-CAL-01 / Auditoria Interna PO-CAL-02 / Mejora Continua PO-CAL-03 / Revisión por la Dirección PO-CAL-04 / Tratamiento de Reclamos PO-CAL-05 / Medición de Satisfacción del Cliente PO-CAL-06 / Detección y Evaluación de Competencia de Funcionarios PO-CAL-07**



Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 16 de 33

5 LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 GENERALIDADES

La Dirección de Aeropuertos de la DINAC demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC y asume las responsabilidades que incluye:

- Ser el principal responsable de la conformidad y la eficacia del SGC (Cumplimiento de requisitos y logro de resultados).
- Estableciendo y aprobando la política y los objetivos de la calidad, compatibles con la estrategia y el contexto de la organización.

▪ **Referencia: Capítulo 2, Capítulo 6 – 6.2.**

- Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio (operativos) de la organización.

▪ **Referencia: Capítulo 4 – 4.4.**

- Promoviendo la toma de conciencia del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.

▪ **Referencia: Capítulo 4 – 4.4, Capítulo 6 – 6.1.**

- Asegurando la disponibilidad de los recursos para la implementación del SGC.

▪ **Referencia: Capítulo 7 – 7.1**

- Comunicando la importancia de la eficacia y la conformidad con los requisitos del SGC.

▪ **Referencia: Capítulo 5 – 5.1.2.**

- Involucrando, dirigiendo, apoyando a las personas para contribuir a los objetivos del SGC.

▪ **Referencia: Capítulo 5 – 5.3.**

- Promoviendo la mejora continua.

▪ **Referencia: Capítulo 10 – 10.2.**

- Apoyando a otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

▪ **Referencia: Capítulo 5 – 5.3.**

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Servicio de Información Aeronáutica de la DINAC define y establece el compromiso para el cumplimiento de los requisitos de nuestros usuarios, en la Política y Objetivos de la Calidad; además de las disposiciones contenidas en este Manual, para asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes se determinen, se conviertan en requisitos y sean satisfechas con el propósito de lograr de forma continua la satisfacción de los clientes.

Los requisitos de nuestros usuarios son conocidos y satisfechos por el personal de los Servicios del Alcance, a través de la aplicación del Manual de la Calidad, Procedimientos Operativos y documentación normativa vigente.

El sistema cuenta con mecanismos que permiten medir periódicamente el grado de satisfacción de los clientes y efectividad lograda en el servicio proporcionado, de acuerdo a lo que establece el punto 9.1.2. Satisfacción del Cliente del presente Manual.

▪ **Referencia: Capítulo 8 - 8.2, Capítulo 9 – 9.1.2**

La Dirección de Aeropuertos de la DINAC se asegura que los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y/o la satisfacción del cliente son tratados adecuadamente.

▪ **Referencia: Capítulo 6 - 6.1**

Se busque permanentemente la mejora en la satisfacción del cliente.

▪ **Referencia: Capítulo 10.**

5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



**"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"****Código: NA****Revisión: 06****Página 17 de 33****5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**

El Servicio de Información Aeronáutica de la DINAC, tiene establecida y documentada una Política de Calidad, que se define en el Capítulo 2, adecuada al propósito de los Servicios del Alcance y la Organización, que evidencia el compromiso de todo el personal de las áreas involucradas en el sistema de Gestión de la Calidad implementada para lograr el cumplimiento y la búsqueda de la mejora continua en el desempeño; además de incluir el compromiso con el cumplimiento de los requisitos y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. La Política de Calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de la Calidad.

▪ **Referencia: Capítulo 2.**

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

El Servicio de Información Aeronáutica de la DINAC a través del Alcance se asegura de que la Política de Calidad:

- Está disponible como información documentada (Forma parte del presente Manual de Calidad y existe un documento denominado Política de Calidad).
- Es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización, a través del medio conveniente (Ejemplo: correos, charlas, tablero de noticias).
- Está disponible para partes interesadas a través de la página WEB - www.dinac.gov.py.

5.2.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**5.2.3.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

La autoridad y las relaciones mutuas (entendidas como niveles de dependencia) del personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida en la calidad están definidas en el Organigrama y Descripciones de Cargo. Las relaciones entre distintas áreas de la DINAC y los dueños de subprocesos se detallan en los procedimientos correspondientes.

Las responsabilidades se detallan en las Descripciones de Cargo. En caso en que la Descripción de Cargo dé atribución a un funcionario (Por ejemplo, para la aprobación de documentos), tal atribución es extensible al jefe inmediato del funcionario y a todos los niveles de jefatura con supervisión directa sobre el funcionario tal como se detalla en el Cuadro de mandos respectivo.

▪ **Referencia: Organigramas de DINAC y Descripciones de Cargo.**

Dr. Mario Pereira
Gerente Int. SGC
Dirección de Aeropuertos

5.2.3.2 COMITÉ DE CALIDAD PARA LA DIRECCIÓN DE AEROPUERTOS.



La Dirección de Aeropuertos de la DINAC cuenta con un Comité de Calidad, conformado por los principales responsables de la Dirección de Aeropuertos dentro del alcance de la certificación.

▪ **Referencia: Resolución N° 06/2017 de fecha 02 de enero de 2017.**

5.2.3.3 RESPONSABILIDADES COMUNES DE TODOS LOS JEFES / GERENTES DE ÁREA

Todos los Jefes / Gerentes de áreas tendrán las siguientes responsabilidades sobre las funciones y los colaboradores bajo su supervisión directa:

- Monitorear el desempeño.
- Cumplimiento de los documentos del Sistema de Calidad aplicables a su área. Para ello, deberá realizar o gestionar la realización del entrenamiento para los colaboradores de su área en los procedimientos que estén bajo su responsabilidad.
- Detectar y proponer mejora a los procesos de su área, incluyendo mejoras a los procedimientos y otros documentos del SGC.
- Detectar necesidades y solicitar recursos humanos para el cumplimiento de sus funciones.
- Detectar y solicitar recursos para su área (Incluye necesidades de infraestructura).

	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 18 de 33

- f) Iniciar solicitudes de acciones correctivas y de mejoría cuando se afectan los procesos relativos a su área.
- g) Determinar planes de acción orientados a proyectos de acciones correctivas o de mejoría solicitadas en relación con procesos bajo responsabilidad de su área.

5.2.3.4 RESPONSABILIDADES COMUNES A TODOS LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN.

Todos los colaboradores de la organización tendrán las siguientes responsabilidades comunes relativas al Sistema de Gestión de Calidad:

- a) Conocer, entender y aplicar la Política de Calidad.
- b) Tener acceso, conocer, entender y aplicar su Descripción de Cargo.
- c) Tener acceso, conocer, entender y aplicar los procedimientos, instructivos y otros documentos relativos a las tareas que le fueron asignadas.
- d) Conocer los procesos en los cuales está involucrados, los clientes y necesidades del proceso, los riesgos y los controles a aplicar para controlar los riesgos.
- e) Informar acerca de los problemas y las oportunidades de mejora relativas a la conformidad, eficacia y/o eficiencia de los procesos, a su supervisor directo, al dueño del proceso y/o directamente al Coordinador de Calidad.

5.2.3.5 RESPONSABILIDADES COMUNES A TODOS LOS DUEÑOS DE PROCESOS:

Todos los dueños de proceso tendrán las siguientes responsabilidades relativas a los procesos bajo su responsabilidad:

- a) Asegurar de que los procesos estén dando los resultados previstos.
- b) Monitorear el desempeño de los procesos a través del análisis de los indicadores.
- c) Asegurar que el análisis de los subprocesos contenga la información actualizada, asegurando el análisis de los mismos, necesidades de partes interesadas, y una gestión de los riesgos y oportunidades de los procesos.
- d) Buscar en forma permanente las oportunidades de mejora de los procesos.



6 PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Al planificar el SGC, la Dirección de Aeropuertos de DINAC considera el análisis de contexto descrito en el capítulo 4.1 de este manual y las necesidades y expectativas de las partes interesadas del apartado 4.2, y en base a esta información determina los riesgos y oportunidades que es necesario tratar con el fin de:

- Asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos.
- Prevenir o reducir efectos indeseados.
- Lograr la mejora continua.
- Este análisis de riesgos se realiza en dos niveles:
 - Nivel general de la organización.** En este análisis son tratados los riesgos con respecto a los objetivos generales de la organización.
 - Nivel operativo.** En este nivel, son tratados los riesgos con respecto a los procesos y subprocesos.



Las oportunidades son documentadas en una Matriz de Oportunidades.

Los riesgos son documentados en una Matriz de Riesgos que contiene la siguiente información:

- Fuente:** Si se trata de un riesgo originado del análisis FODA, Partes Interesadas o Proceso.
- Riesgo:** De qué forma el proceso puede fallar, impidiendo el resultado previsto o afectando una necesidad del cliente u otra parte interesada.
- Causa:** causa probable de la falla.
- Efecto:** Las posibles consecuencias del fallo.
- Probabilidad:** Probabilidad de que la falla ocurra donde:
 - Baja:** muy poco factible que el fallo ocurra. Valor 1.
 - Media:** es factible que el fallo ocurra. Valor 2.
 - Alta:** es muy factible que el fallo ocurra. Valor 3.
- Impacto:** el impacto que el riesgo tendría si llegara a presentarse, puede ser:
 - Leve:** impacto bajo. Valor 5.
 - Moderado:** impacto medio o moderado. Valor 10.
 - Grave:** impacto alto. Valor 20.
- Evaluación:** Producto de la probabilidad por el impacto del riesgo. La calificación permitirá la evaluación del riesgo en:

Evaluación del riesgo				
Probabilidad	Valor	Calificación		
Alta	3	15	30	60
		Riesgo Moderado	Riesgo Importante	Riesgo Inaceptable
Media	2	10	20	40
		Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado	Riesgo Importante
Baja	1	5	10	20
		Riesgo Aceptable	Riesgo Tolerable	Riesgo Tolerable
Valor		5	10	20
Impacto		Leve	Moderado	Grave

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 20 de 33

Del producto de los valores de probabilidad e impacto, se determina la calificación, en donde para cada caso, los criterios a adoptar son:

- **Aceptable y Tolerable:** Se admite no contar con medidas de control. Si bien no es obligatorio, el responsable del proceso podrá determinar la pertinencia de establecer controles según crea necesario.
- **Moderado e importante:** Debe haber medidas de control. Si ya existen medidas de control, se deberán detallar las mismas en la planilla de Riesgos. Si no hay, se debe establecer medidas obligatoriamente. Si hay medidas de control existentes, el responsable del proceso deberá determinar si son suficientes según su criterio, o bien determinar alguna acción adicional.
- **Inaceptables:** Se deberán establecer medidas o acciones adicionales para bajar la calificación del riesgo (sacarlo de la zona inaceptable) lo antes posible.

El Coordinador de la Calidad es el responsable de realizar el seguimiento a las acciones determinadas en la matriz de riesgos y oportunidades.

La matriz de riesgo y la matriz de oportunidades podrán modificarse según necesidad y queda bajo responsabilidad del Coordinador de Calidad dicha modificación y socialización de los cambios.

La evaluación de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades se realizará en ocasión de reunión de Comité de Calidad o de Revisión por la Dirección.

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
Matriz de Riesgos	MR	Por fecha	Coordinador de Calidad	Por fecha de actualización	Permanente	N.A.
Matriz de Oportunidades	MO					

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.

El Sistema de Gestión de la Calidad establece Objetivos de Calidad, los cuales son coherentes con los Objetivos de la Organización y la Política de la Calidad, orientados a reflejar el comportamiento de los servicios proporcionados por la DINAC.

Estos Objetivos de la Calidad son medibles y están asociados a sus correspondientes Indicadores de Gestión, con la finalidad de lograr la mejora continua en la prestación de los servicios.

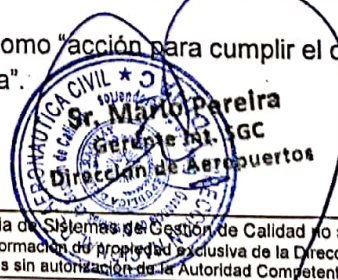
Los Servicios del Alcance recopilan la información para la medición y análisis de los Objetivos de la Calidad, y de ser necesario adoptan acciones de mejora para los Objetivos y sus Indicadores de Gestión que evidencien resultados críticos; poniéndose estos datos a disposición del Coordinador de Calidad de los Servicios de Información Aeronáutica, los cuales son consolidados por el Comité de Calidad, para identificar su comportamiento a nivel local y nacional.

Los Objetivos de Calidad e Indicadores de Gestión establecidos para cada Servicio, se indican en un Tablero de Indicadores de Procesos que describen estos servicios, los cuales son comunicados y difundidos a todo el personal a través de los medios señalados en el punto 7.4, de tal manera que el personal pueda contribuir a su logro.

El Coordinador de Calidad, elabora, conjuntamente con las áreas pertinentes, un Plan de Acción (detallado en el Tablero de Indicadores) para el logro de los objetivos de calidad, incluyendo la siguiente información:

- Acción (es) a ser realizadas, que en la tabla se detalla como "acción para cumplir el objetivo".
- Objetivo asociado, que en la tabla se detalla como "meta".
- Responsable.
- Plazo.
- Recursos necesarios.

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



**"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"****Código: NA****Revisión: 06****Página 21 de 33**

Los resultados de los Objetivos de la Calidad y los planes de acción son analizados por la Alta Dirección en ocasión de la reunión de Revisión por la Dirección para su continua adecuación.

El seguimiento al cumplimiento de los indicadores de procesos es realizado de acuerdo a la frecuencia definida en la TB-CAL-01 y TB-CAL-02. Cuando los resultados no alcancen las metas definidas, el Coordinador de Calidad en conjunto con el responsable del área, determinarán si es necesario la apertura de una Solicitud de Acción Correctiva para asegurar la conformidad del servicio, por los resultados del período analizado o se aguardará la siguiente medición.



6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad, como por ejemplo modificación del alcance del Sistema, inclusión de nuevas tecnologías, entre otros, el cambio se lleva a cabo de forma planificada y sistemática, para ello, el Coordinador de Calidad abrirá una Acción de Mejoría, considerando:

- El apartado 4.4.
- El propósito (Objetivo) del cambio (en la descripción del hallazgo).
- Medidas para asegurar la integridad del SGC durante el periodo de cambio (definición de las acciones).
- Recursos necesarios.
- Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Cuando el cambio es menor e implica solamente la revisión de documentos del SGC, se procede conforme al apartado 7.5 del presente Manual.



	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 22 de 33

7 APOYO

7.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

7.1.1 GENERALIDADES

La Alta Dirección tiene la responsabilidad de programar, establecer y asignar los recursos a los Servicios del Alcance, con base en un Anteproyecto de Presupuesto Anual, que permita satisfacer plenamente las necesidades, enfocándose básicamente en proporcionar apoyo a los Servicios para que tengan recursos, internos y externos, que les permitan satisfacer sus necesidades de bienes y servicios, y llevar a cabo la operación cotidiana de sus funciones de una manera eficiente, brindando calidad en los servicios prestados, y para que:

- Mantengan el Sistema de Gestión de la Calidad y mejore continuamente su eficacia y eficiencia.
 - Aumente la satisfacción del cliente y usuario mediante el cumplimiento de sus requerimientos.
- Se determina la necesidad de recursos internos:

- Colaboradores, que cumplan con el perfil del cargo definido para cada departamento y suficientes para cubrir los turnos.
- Recursos de infraestructura, mobiliario e insumos de oficina, acorde a los procesos y servicios desarrollados. Estos recursos se determinan adicionalmente en cada proceso operativo (en el análisis del proceso).

7.1.2 PERSONAS

La dirección determina y proporciona los recursos humanos necesarios para la operación eficaz del SGC.

El titular del cargo podrá ser reemplazado en forma temporal por motivos de vacaciones o permisos, por otro funcionario nominado por nota del Superior o Resolución de la Presidencia de la DINAC.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

La Alta Dirección mantiene y proporciona la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los Servicios del Alcance, asegurando la continua adecuación de la infraestructura, como son:

- Edificios, espacios de trabajo e instalaciones asociadas, adecuados a las actividades.
- Equipos para los procesos, incluyendo hardware y software;
- Servicio de apoyo como comunicaciones, transporte, etc.; y
- Mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar la operatividad de los equipos y continuidad de la prestación de los servicios.

Para preservar el buen estado de los equipos e instalaciones utilizados por los Servicios del Alcance, los recursos para el mantenimiento preventivo y correctivo; siendo de responsabilidad de los Proveedores internos identificados en el SGC y/o externos cuando corresponda.

El responsable de cada área planifica en su anteproyecto de presupuesto las necesidades de mantenimiento de equipos e infraestructura y los insumos a ser obtenidos que debe ser remitido a la Dirección para la consolidación final. Una vez aprobado la Gerencia Administrativa informa la disponibilidad a cada área y realiza el seguimiento de las adjudicaciones.

El mantenimiento del Sistema AMHS es realizado por Gerencia de Telecomunicaciones y Electrónica de la SDSA, quien realiza mantenimientos preventivos conforme a un calendario establecido por dicha área.



MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD



"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"

Código: NA

Revisión: 06

Página 23 de 33

Las secciones NOTAM y AIS-AD registran diariamente las novedades de los equipos de comunicación, en el FL-AIM-26 Informe Diario NOF-AD y Libro de Novedades del Dpto. En caso de inconvenientes en el equipo, se solicita asistencia al responsable designado.

Las PC y demás equipos informáticos son responsabilidad de la Gerencia de Telecomunicaciones y Electrónica de la SDSA, quienes realizan los mantenimientos correctivos conforme necesidad.

Las copias de los contratos con proveedores externos se encuentran disponibles en la Gerencia Administrativa de la Dirección de Aeropuertos.

El Dpto. AIM realiza el seguimiento de los mantenimientos según corresponda.

La Alta Dirección verifica la adecuación de sus recursos materiales e infraestructura, durante el proceso de Revisión por la Dirección.

▪ Referencia: Capítulo 9.3 – Revisión por la Dirección.

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
Contratos	NA	Por número y periodo	Gerencia Administrativa	Por fecha	Hasta la culminación del contrato	Archivo Histórico DA
Registros de Mantenimiento	NA	Por tipo de mantenimiento	Departamentos	Por tipo de mantenimiento	1 año	

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Los Servicios cuentan con las instalaciones y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades. Además, gestionan la aplicación anual de la Evaluación del Clima Laboral y Ambiente de Trabajo (FL-CAL-21), que les permite identificar aspectos que requieran mejoras, para lograr la conformidad con los requerimientos de los Servicios.

El ambiente de trabajo asegurará condiciones adecuadas, en los aspectos de ventilación, espacio, orden, limpieza y seguridad, para que el personal trabaje bajo condiciones agradables que permitan mejores resultados en sus funciones y calidad en los servicios prestados a los clientes.

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
Evaluación del Clima y Laboral y Ambiente de Trabajo	FL-CAL-21	Por periodo	Oficina del Coordinador de Calidad	Por periodo	1 año	Eliminación

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.1.5.1 GENERALIDADES

La Dirección determina y proporciona los recursos humanos y de equipos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o medición para verificar la conformidad de los servicios.

Antes de entregar al Cliente o Usuario los informes, los mismos son verificados por el Jefe del área, para ello, la Dirección se asegura que:



- Los profesionales responsables son competentes para realizar la verificación y validación de los informes a entregar.
- Se mantienen los legajos que demuestran su competencia (ver 7.2).

7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES.

Ítem no aplicable (Ver 1.4.3).

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 24 de 33

7.1.6 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Dirección determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios.

El conocimiento de la organización se basa principalmente en:

- a) **Fuentes internas:** Documentos desarrollados para el SGC y los resultados de la implementación de los mismos. Los documentos del SGC se mantienen conforme lo establecido en el capítulo 7.5 del presente Manual.
- b) **Fuentes externas:**
 - 1) Normas, requisitos legales y reglamentarios, las cuales se mantienen conforme al 4.2 y 7.5 (documentos de origen externo).
 - 2) Resultados de Auditorías Externas de Calidad, los cuales se archivan con el Coordinador de Calidad y se comunican según contrato.
 - 3) Resultados de la auditoría de la OACI, el Coordinador Nacional de Monitoreo Continuo remite por la vía más rápida a los puntos focales de las Áreas nominados por Resolución.

7.2 COMPETENCIA

La Dirección determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, trabajos que afectan al desempeño y eficacia del SGC. La competencia de las personas se determina en la Descripción de Cargo correspondiente o bien en el contrato o equivalente.

La competencia de las personas deberá estar basada mínimamente en la educación, formación o experiencia. En caso de que la persona no tenga la competencia necesaria, DINAC planifica actividades de formación para alcanzar la competencia requerida. Las actividades de formación son planificadas, revisadas a intervalos establecidos e implementadas por el área asignada, conforme lo establecido en el Procedimiento correspondiente.

Los registros de educación, formación o experiencia son considerados registros de calidad y tratados conforme a ello.

Conforme a los mecanismos establecidos en el procedimiento, es evaluada la eficacia de las acciones tomadas.

- **Referencia: Procedimientos de Detección y Evaluación de Competencia de Funcionarios PO-CAL-07**

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La Organización, a través de los procesos de comunicación interna y de capacitación, asegura la toma de conciencia de las personas en temas vinculados al SGC tales como Política de Calidad, Objetivos de calidad, contribución del colaborador a la eficacia del Sistema de Calidad, implicancia de no cumplir con los requisitos del SGC.

Esta toma de conciencia será realizada a través de charlas, correos electrónicos y cursos de capacitación (ver 7.2).

Como mínimo, una vez al año se realiza una charla general sobre toma de conciencia a todos los Colaboradores.

7.4 COMUNICACIÓN

La Organización y el Sistema de Gestión cuentan con diferentes medios para asegurar una comunicación apropiada, tales como Reuniones de Revisión de la Dirección, memorándums y correo electrónico.

La Organización determina además el siguiente Plan de Comunicación Interna y Externa:

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

Que comunicar (Tema)	Tipo	Cuándo	Quién comunica (Responsable)	A quién (Destinatario)	Cómo (medio).	Obs
Política y Objetivos de Calidad	Interna saliente	Al ingreso, o cada vez que hay cambios	Coordinador de Calidad	Colaboradores	Email, carteles, Intranet	Incluida en el Manual
Novedades pertinentes al SGC	Interna Saliente	Cada vez que hay cambios	Coordinador de Calidad	Colaboradores	Email, carteles,	—
Documentos del SGC	Interna Saliente	Al ingreso, o cada vez que hay cambios	Coordinador de Calidad	Colaboradores	Email, carteles, Intranet	—
Cambios en normas, leyes	Interna Saliente	Cada vez que se produce un cambio	Coordinador de Calidad	Colaboradores involucrados en la aplicación de la norma o ley y al Coordinador de Calidad	Email, cursos de capacitación.	—
Sugerencias para mejora de procesos	Interna Entrante	Cada vez que surge un problema	Cualquier colaborador	Coordinador de Calidad y luego Dueño de proceso o área responsable	E mail	Se documenta en los formularios correspondientes
Reclamos	Externa entrante	Cada vez que surge un problema	Cliente	Coordinador de Calidad y luego Dueño de proceso o área responsable	E mail	Se documenta en el formulario de reclamos

Cada Servicio genera reportes de resultados de los Indicadores de sus procesos y encuestas de satisfacción, de acuerdo a la periodicidad establecida en el Sistema de Gestión de Calidad, previa consolidación y análisis de datos; poniéndose los resultados generales a disposición del Coordinador de Calidad, a fin de ser presentados en la reunión de Revisión del SGC ante la Dirección de Aeropuertos de la DINAC.

A su vez los Servicios cuentan con diferentes medios para asegurar una comunicación apropiada, como son: Reuniones del Comité de la Calidad, reuniones con el personal, boletines, tableros informativos, correo electrónico, instrucción, documentos o registros establecidos, etc.; jugando un rol importante en esta materia, el personal de los Servicios del Alcance que colabora para que la comunicación se realice en forma que asegure la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.



7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La Dirección determina la información documentada requerida para su SGC. A efectos de preservar la terminología ya consolidada y de uso habitual, la información documentada se clasifica en "Documentos controlados" (procedimientos, tablas, formularios, etc.) y "Registros de Calidad".

La creación, actualización y control de la información documentada, se encuentra detallada en el Procedimiento correspondiente.

- **Referencia: Procedimientos de Información Documentada PO-CAL-01.**



	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 26 de 33

8 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

8.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La planificación de la prestación del servicio está sustentada en el presente Manual de la Calidad y documentación normativa correspondientes a los Servicios del Alcance, que incluye la identificación e interrelación de cada uno de los procesos principales que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando que la prestación del servicio sea coherente con los requisitos. Además considera su interacción con los procesos de apoyo interno y/o externo declarados en el sistema.

La planificación del servicio contempla lo siguiente:

- a) Los Objetivos de la Calidad.
- **Referencia: Capítulo 6 – 6.2**
 - b) Los requisitos de los servicios establecidos en la normativa y documentación correspondiente a cada servicio.
- **Referencia: Capítulo 8 - 8.2**
 - c) La necesidad de establecer procesos y documentos.
 - d) Proporcionar recursos específicos para los servicios.
- **Referencia: Capítulo 7**
 - e) Las actividades necesarias de verificación, validación e inspección para los servicios; y
- **Referencia: Capítulo 8 - 8.2.3**
 - f) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del servicio resultante, cumplan los requisitos establecidos.
- **Referencia: Capítulo 7 – 7.5.2**

8.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

8.2.1 Comunicación con el cliente

El Sistema de Gestión de la Calidad establece los canales de comunicación con el usuario para facilitar la información de sus requerimientos sobre el servicio, atendiendo las consultas que se planteen y resolviendo las quejas y/o reclamos, por medio de:

- a) Retroalimentación telefónica, vía correo electrónica, fax, y otros medios oficiales.
- b) Atención personal al usuario.
- c) Encuestas de satisfacción del cliente.
- d) Retroalimentación, incluido los reclamos.

El tratamiento de Reclamos se describe en el Procedimiento correspondiente.

Referencia: Procedimientos de Tratamiento de Reclamos PO-CAL-05.



8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos relacionados con el servicio prestado a los clientes, están sustentados en los contenidos del Sistema de Gestión de la Calidad y documentación normativa correspondiente a los Servicios del Alcance, asegurando en su prestación la seguridad, calidad, orden, expedición, eficiencia, cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, y cualquier otro requisito que la Organización considere necesario para satisfacer a los clientes, principalmente los establecidos por la OACI adoptados por la DINAC.

Las verificaciones del cumplimiento de las normativas de la OACI se realizan por medio de Auditorías de la Seguridad Operacional USOAP; inspectorías de la Oficina Regional o por medio de notificaciones de los Estados respecto al cumplimiento de los Anexos de la OACI.

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 27 de 33

Las necesidades de los clientes en relación a la prestación de un servicio determinado, son identificadas a través de formularios normalizados que proporcionan la información adecuada y detallada para satisfacer sus requerimientos, establecidos en los Procedimientos Operativos del Sistema de Gestión de la Calidad y documentación normativa correspondiente a los Servicios.

- **Procedimientos de: Iniciación y Emisión de NOTAM PO-AIM-01 / Preparación del Boletín de Información Previa al Vuelo / Elaboración y Publicación de Información Integrada AIS PO-AIM-03 / Elaboración de Cartas Aeronáuticas PO-AIM-06 / Construcción de Procedimientos de Vuelo Visual y por Instrumento PO-AIM-07 / Iniciación y Emisión de ASHTAM PO-AIM-08 / Iniciación y emisión de SNOWTAM PO-AIM-09 / Análisis de Obstáculos PO-AIM-10.**

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

El Coordinador de Calidad, efectúa una revisión constante de los requisitos de los clientes relacionados con la prestación de los servicios, desarrollando de ser necesario las revisiones, enmiendas o actualizaciones pertinentes al sistema, manteniéndose además a través de los Servicios del alcance una revisión y actualización permanente de la normativa y disposiciones que rigen estos requisitos.

Esta revisión considera:

- a) Que los requisitos para la realización del servicio estén definidos (incluyendo los legalmente establecidos que sean aplicables).
 - b) Que se dispone de la capacidad para cumplir con los requisitos definidos por los servicios y/o aquellos que sean aplicables por imperativo legal a los servicios prestados.
 - c) Asegurar que la documentación pertinente sea modificada y que el personal esté debidamente informado cuando cambien los requisitos.
- **Referencia: Procedimientos de: Iniciación y Emisión de NOTAM PO-AIM-01 / Preparación del Boletín de Información Previa al Vuelo / Elaboración y Publicación de Información Integrada AIS PO-AIM-03 / Elaboración de Cartas Aeronáuticas PO-AIM-06 / Construcción de Procedimientos de Vuelo Visual y por Instrumento PO-AIM-07 / Iniciación y Emisión de ASHTAM PO-AIM-08 / Iniciación y emisión de SNOWTAM PO-AIM-09 / Análisis de Obstáculos PO-AIM-10.**

8.2.4 Cambios en los requisitos relacionados al Servicio

Cuando existen cambios en los requisitos de los servicios, la Dirección se asegurará, que la documentación pertinente sea modificada y que el personal afectado esté debidamente informado y comprenda los cambios.

Los cambios o modificaciones de los contenidos de los expedientes podrán realizarse únicamente con el reemplazo total del expediente anterior con nuevo número de mesa de entrada para su procesamiento.



8.3 DISEÑO Y DESARROLLO



El alcance del SGC incluye productos para los cuales se desarrolla actividades de diseño y desarrollo de Procedimientos de Vuelo para utilización de los pilotos en Aeródromos y en ruta. La organización utiliza como elementos de consulta o referencia para el diseño y desarrollo Reglamentos y Disposiciones de la OACI.

8.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se planifica y controla las actividades de diseño y desarrollo de estos productos, determinando para ello:

- a) Las etapas de diseño y desarrollo.

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 28 de 33

- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa.
- c) Las responsabilidades y autoridades.
- d) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo.
- e) La necesidad de participación activa de los usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.
- f) Los requisitos legales y reglamentarios.
- g) Las consecuencias potenciales de fallar.

Esta planificación se describe en el procedimiento respectivo.



8.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Se determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto a través de un formulario preestablecido. Los elementos de entrada incluyen:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño, a través de planillas de Cálculos.
- b) La información de diseños previos similares, cuando es aplicable, y
- c) Cualquier otro requisito necesario para el diseño y desarrollo.

8.3.3 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se aplican controles al Diseño y desarrollo, para asegurarse que se:

- a) Como resultado del diseño y desarrollo se emiten las Cartas Aeronáuticas y Procedimientos para área Terminal.
- b) Se realizan revisiones del diseño para evaluar la capacidad del resultado para cumplir los requisitos e identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.
- c) Se verifican los diseños para asegurar que los mismos cumplen los requisitos establecidos como elementos de entrada.
- d) Se realiza la validación del diseño para asegurar que el producto es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación o uso previsto. Los criterios para la validación del servicio se especifican en el procedimiento respectivo.

8.3.4 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Como salidas del diseño y desarrollo se emiten las Cartas Aeronáuticas y Procedimientos para área Terminal.

8.3.5 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se realiza cambios en el diseño cuando se considera pertinente. Los cambios son identificados como "revisión" y el proceso de actividades cumple los requisitos 8.3.1 a 8.3.4. La validación (8.3.3) será repetida solamente si el diseño ya está concluido (validado) y si existe un cambio en las variables esenciales consideradas en 8.3.2.

- **Referencia: Construcción de Procedimientos de Vuelo Visual y por Instrumento PO-AIM-07.**

8.4 CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

Las áreas componentes de los Servicios de Información Aeronáutica llevan a cabo las compras según un Plan Anual de compras (PAC), quedando la evaluación y selección de los proveedores (externos) a cargo de la Unidad Operativa de Contrataciones (UOC) conforme lo establece la Ley N° 2051 de Contrataciones Públicas.

Son considerados proveedores las Direcciones de la DINAC y otros Entes externos responsables de brindar o gestionar la provisión de bienes o servicios. La evaluación inicial de las Direcciones

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

responsables de la gestión de provisión de servicios y/o productos se rige por la asignación expresa de responsabilidades de la Estructura Organizacional de la DINAC. Con respecto a la evaluación inicial de los Proveedores de servicios y/o productos contratados vía Ley de Contrataciones Públicas son habilitados a través del cumplimiento de dicha Ley.

El Servicio de Información Aeronáutica elabora las especificaciones técnicas para el contrato del Instituto Geográfico Militar (DISERGEMIL), único proveedor habilitado en el país para suministrar datos de obstáculos determinantes prioritarios y críticos para la elaboración de los procedimientos de área terminal.

El seguimiento y evaluación periódica de estos proveedores se realiza conforme a los criterios establecidos en el Formulario de Evaluación Periódica de Proveedores **FL-CAL-07** al menos una vez al año por el Coordinador de Calidad en colaboración con los Jefes de Departamentos correspondientes.

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
Evaluación de Proveedores	FL-CAL-07	Por periodo	Oficina del Coordinador de Calidad	Por periodo	1 año	Eliminación

8.4.2 Tipo y alcance de control

Los materiales, insumos y servicios adquiridos de los proveedores, son verificados a la recepción por el área solicitante, teniendo en cuenta las especificaciones remitidas. Si cumplen las especificaciones, el área firma la Nota de recepción o ejecución; y en caso de que no se cumplan las especificaciones, queda a criterio del solicitante el rechazo o la aceptación de los mismos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La información de las compras describe los productos y servicios a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- requisitos para la aprobación del producto o servicio, procedimientos, procesos y equipos,
- requisitos para la calificación del personal, y
- requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La información de los productos o servicios a comprar se definen en el Plan Anual de Compras (PAC).

Las compras menores (hasta veinte jornales mínimos) están a cargo de la Gerencia Administrativa, (dependientes de la Dirección de Aeropuertos), incluye artículos de librería (papel, cartón e impresos), Servicio de mantenimiento y reparaciones de equipos y edificio.

La retroalimentación al proveedor se realiza en caso que un proveedor tenga calificación "condicional" o "rechazado".

8.5 PROVISIÓN DEL SERVICIO



8.5.1 Control de la prestación del servicio

La Dirección determina la planificación, desarrollo del proceso y prestación del servicio bajo condiciones controladas, conforme a la normativa y procedimientos correspondientes a los Servicios y también mediante:

- La disponibilidad de información que especifique las características del servicio a realizar, documentado en los procesos de los servicios.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, donde sea necesario.
- La utilización y el mantenimiento de los medios necesarios para la prestación del servicio, por ejemplo: equipos y sistemas informáticos.
- La implantación de actividades de seguimiento, por ejemplo: autocontrol, auditorías, inspecciones técnicas, grado de satisfacción de los empleados y clientes; y

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 30 de 33

e) La implantación de la medición del servicio proporcionado.

- **Referencia: Capítulo 7, 7.5. y Capítulo 9**

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Se identifican los servicios proveídos a los clientes mediante diversos registros que se utilizan, donde se consignan ciertos datos, tales como: nombre del servicio extendido, quién lo realiza, nombre de la persona que lo recibió; antecedentes que permiten ser utilizados para rastrear el servicio en cada uno de los procesos que intervienen, asegurando así su trazabilidad.

Los Servicios aseguran el mantenimiento de estos registros, tales como: NOTAM, AIP - Paraguay, Libro de Novedades, etc. que evidencian el servicio proporcionado, manteniéndose en almacenamiento según períodos establecidos en el SGC o documentación reglamentaria institucional.

- **Referencia: Procedimientos de: Iniciación y Emisión de NOTAM PO-AIM-01 / Preparación del Boletín de Información Previa al Vuelo / Elaboración y Publicación de Información Integrada AIS PO-AIM-03 / Elaboración de Cartas Aeronáuticas PO-AIM-06 / Construcción de Procedimientos de Vuelo Visual y por Instrumento PO-AIM-07 / Iniciación y Emisión de ASHTAM PO-AIM-08 / Iniciación y emisión de SNOWTAM PO-AIM-09 / Análisis de Obstáculos PO-AIM-10.**

8.5.3 Propiedad del cliente y proveedores externos

Se considera confidencial la información proveniente del cliente proporcionadas a través de los registros normalizados para la prestación de un determinado servicio requerido, que será tratada en cuanto a su uso, resguardo y disponibilidad conforme a lo establecido en el SGC o normativa que regula la documentación Institucional, según corresponda.

Se garantiza la disponibilidad de la información del cliente en forma física en las dependencias, según Procedimiento Operativo de las áreas, posteriormente será remitido al archivo central de la DINAC según corresponda.

En caso de pérdida o deterioro del documento, el área responsable solicitará al afectado (por teléfono, E-mail o cualquier otro medio seguro) la copia del duplicado del expediente entregado.

En caso de contar con Propiedad de Proveedores en poder de la Dirección, se aplican los mismos cuidados y procesos que para la preservación de la propiedad de Clientes.

- **Referencia: Procedimientos de: Iniciación y Emisión de NOTAM PO-AIM-01 / Preparación del Boletín de Información Previa al Vuelo / Elaboración y Publicación de Información Integrada AIS PO-AIM-03 / Elaboración de Cartas Aeronáuticas PO-AIM-06 / Construcción de Procedimientos de Vuelo Visual y por Instrumento PO-AIM-07 / Iniciación y Emisión de ASHTAM PO-AIM-08 / Iniciación y emisión de SNOWTAM PO-AIM-09 / Análisis de Obstáculos PO-AIM-10.**

8.5.4 Preservación del servicio

Se preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y en la entrega al usuario. Esta preservación incluye:

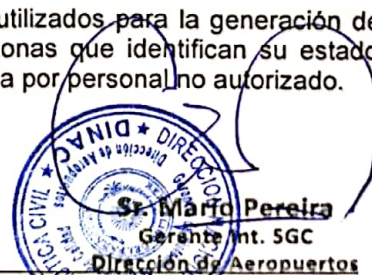
Identificación apropiada de los documentos, ver 8.5.2.



Manipulación, almacenamiento y protección de los documentos utilizados para la generación del servicio, los cuales son almacenados en forma ordenada, en zonas que identifican su estado, libres de humedad y protegidos de cualquier manipulación indebida por personal no autorizado.

Referencia: Capítulo 7.5.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



 DINAC	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD		 TETÁ REKUÁI GOBIERNO NACIONAL Jaipo Ohandepa Tape Pyha Construyendo juntos Un Nuevo Rumo
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"			
Código: NA	Revisión: 06	Página 31 de 33	

La Dirección establece los procesos para las actividades posteriores a la entrega, que podrían incluir:

- Requisitos Legales y Reglamentarios.
- Retroalimentación del Cliente conforme lo establecido en el capítulo 8.2.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El área se cerciorará de que el producto o servicio liberado esté conforme y cumpla los requisitos previstos y las revisiones especificadas en el procedimiento operativo vigente.

Los registros generados para la liberación de productos o servicios son Memorándum, notas o providencias, emitidos por el responsable del área o proveedor.

- Referencia: Procedimientos de: Iniciación y Emisión de NOTAM PO-AIM-01 / Preparación del Boletín de Información Previa al Vuelo / Elaboración y Publicación de Información Integrada AIS PO-AIM-03 / Elaboración de Cartas Aeronáuticas PO-AIM-06 / Construcción de Procedimientos de Vuelo Visual y por Instrumento PO-AIM-07 / Iniciación y Emisión de ASHTAM PO-AIM-08 / Iniciación y emisión de SNOWTAM PO-AIM-09 / Análisis de Obstáculos PO-AIM-10.**

8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Los servicios no conformes son detectados a través del procedimiento de Tratamiento de Reclamos, y pueden generar una Solicitud de Acción para la Mejora Continua. Sin embargo, no en todos los casos de reclamos, el mismo se encuentra asociado a un Producto no conforme. Los productos no conformes pueden ser:



- Error en la información del NOTAM
- Error en la información del PIB
- Error en procesos de MAP

Las responsabilidades, autoridades y controles relacionados con el tratamiento de los servicios no conformes son definidas en el procedimiento de Tratamiento de Reclamos.

En todos los casos y en cualquier fase del proceso de la prestación del servicio, el personal que evidencie un hecho significativo que pueda afectar negativamente los servicios prestados, pondrá en conocimiento sobre el hecho al Jefe del Área o responsable del proceso para documentarlo y adoptar las medidas necesarias a fin de corregir la situación o prevenirla.

Los Servicios del Alcance mantienen registros de la naturaleza de las No Conformidades y de cualquier acción tomada para su solución o prevención.



	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 32 de 33

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

9.1.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad por medio de los Servicios del Alcance, mantiene documentos que aseguran la planeación e implantación de procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, necesarios para demostrar la conformidad de los procesos y del servicio prestado, mediante indicadores de gestión determinados para los procesos operativos o misionales. Para cada indicador, los responsables del proceso realizan el monitoreo periódico a los mismos, con el fin de determinar las acciones a tomar según sea conveniente para asegurar la conformidad del servicio.

9.1.2 Satisfacción del cliente

El SGC, por medio de los Servicios del alcance, establece métodos para la obtención de información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados y el grado de satisfacción, los cuales incluyen la realización de encuestas.

La metodología para la realización de Encuestas está establecida en el Procedimiento correspondiente.

- **Referencia: Procedimiento de Medición de Satisfacción del Cliente PO-CAL-06.**

9.1.3 Análisis y evaluación

La Dirección realiza el análisis y evaluación de sus mecanismos de Seguimiento y medición en ocasión de la Revisión por la Dirección (Ver 9.3).

Los resultados del análisis y evaluación se utilizan para evaluar la conformidad del servicio, el grado de satisfacción de los Clientes, el desempeño y la efectividad del SGC, la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades, desempeño de proveedores, también evalúa donde realizar la mejora continua.

9.2 AUDITORIA INTERNA

La organización realiza auditorías que lleva a cabo a intervalos planificados para verificar el grado de implementación y la eficacia del SGC de la misma, conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001, este Manual y en los procedimientos correspondientes, de modo a detectar oportunidades de mejora del SGC.

Las auditorías son planificadas y ejecutadas conforme a lo establecido en el Procedimiento correspondiente.

- **Referencia: Procedimiento de Auditoría Interna PO-CAL-02.**

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



La organización revisa en forma anual el SGC. Esta revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora, alineación continua con la dirección estratégica de la organización, y la necesidad de efectuar cambios al SGC, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

Las reuniones son realizadas conforme a lo establecido en el Procedimiento correspondiente.

- **Referencia: Procedimiento de Revisión por la Dirección PO-CAL-04**



Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
"PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACION AERONAUTICA"		
Código: NA	Revisión: 06	Página 33 de 33

10 MEJORA

10.1 GENERALIDADES

El Sistema de Gestión de la Calidad se asegura que los Servicios del Alcance cumplan y hagan cumplir la Política y Objetivos de la Calidad como medio para alcanzar la mejora continua del Sistema y de la ejecución de las siguientes acciones, que son fuentes de información para detectar oportunidades de mejora:

- Difusión y aplicación de la Política de Calidad.
- Comportamiento de los indicadores de Gestión que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Calidad.
- Los resultados de las Auditorías Internas / Externas.
- El análisis de datos.
- Acciones Correctivas.
- Acciones de Mejora.
- Revisión por la Dirección General.

Además, considera que todo el personal del alcance podrá comunicar al Coordinador de Calidad las sugerencias de mejora del SGC que crea oportunas, para que sean canalizadas a través del Comité de Calidad, para la toma de acciones pertinentes.

10.2 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVA

Las No Conformidades y acciones correctivas son tratadas conforme a lo establecido en el Procedimiento correspondiente.

- Referencia: Procedimiento de Mejora Continua PO-CAL-03.**

10.3 MEJORA CONTINUA

La organización mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la Política de Calidad y los resultados de las mediciones de los Objetivos de Calidad, auditorías, análisis de datos, no conformidades y acciones correctivas, y la Revisión por la Dirección de la organización.

Las Oportunidades de Mejora son tratadas conforme a lo establecido en el Procedimiento correspondiente.

- Referencia: Procedimiento de Mejora Continua PO-CAL-03.**


Sr. Mario Pereira
 Gerente Int. SGC
 Dirección de Aeropuertos