

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 1 de 24



Dirección General de Aeronáutica Civil

MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

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

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 2 de 24

INDICE

1	INTRODUCCIÓN	4
2	GESTIÓN DEL MANUAL	4
2.1	OBJETO	4
2.2	ALCANCE	4
2.3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
2.4	EXCLUSIONES	5
2.5	RESPONSABILIDAD	5
2.6	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	5
2.7	FORMATO Y DISTRIBUCIÓN	5
3	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	6
3.1	PRESENTACIÓN.....	6
3.2	OBJETIVOS INSTITUCIONALES	6
3.3	ORGANIGRAMA.....	6
3.4	MISION Y VISIÓN.....	6
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
4.1	REQUISITOS GENERALES	8
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	9
4.2.1	GENERALIDADES.....	10
4.2.2	MANUAL DE LA CALIDAD	10
4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS	10
4.2.4	CONTROL DE REGISTROS.....	10
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	11
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	11
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	11
5.3	POLITICA DE LA CALIDAD	11
5.4	PLANIFICACIÓN	12
5.4.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	12
5.4.2	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	13
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	13
5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.....	13
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA	14
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	14
5.6.1	GENERALIDADES.....	14
5.6.2	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN.....	15
5.6.3	RESULTADOS DE LA REVISIÓN.....	15
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	16
6.1	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	16
6.2	RECURSOS HUMANOS	16
6.2.1	GENERALIDADES.....	16
6.2.2	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.....	16
6.3	INFRAESTRUCTURA.....	17
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	17
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	18
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	18
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	18
7.2.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO 18	
7.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.....	19
7.2.3	COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES.....	19

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 3 de 24

7.3	DISEÑO Y DESARROLLO.....	20
7.4	COMPRAS.....	20
7.4.1	PROCESO DE COMPRAS	20
7.4.2	INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	20
7.4.3	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	20
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	20
7.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	20
7.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21
7.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	21
7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE	21
7.5.5	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.....	22
7.6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	22
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	23
8.1	GENERALIDADES	23
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	23
8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	23
8.2.2	AUDITORIA INTERNA.....	23
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	23
8.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	23
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	24
8.4	ANÁLISIS DE DATOS.....	24
8.5	MEJORA.....	24
8.5.1	MEJORA CONTINUA.....	24
8.5.2	ACCIÓN CORRECTIVA.....	24
8.5.3	ACCIÓN PREVENTIVA.....	24

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 4 de 24

1 INTRODUCCIÓN

Considerando la importancia de las políticas y planes de desarrollo a nivel nacional, la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, ha entrado en una dinámica de desarrollo organizacional y fortalecimiento interno, por lo que debe implementar políticas de fortalecimiento institucional que promuevan un desarrollo organizacional eficiente y adecuado al rol que desempeña en el ámbito nacional.

Dentro de los objetivos estratégicos de la institución así como en los objetivos de gestión del presente año, se encuentra la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001, compromiso asumido por la Institución respecto al desarrollo del área técnico-operativo.

2 GESTIÓN DEL MANUAL

2.1 OBJETO

El presente Manual de la Calidad ha sido elaborado como un instrumento técnico administrativo que describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC.

El mismo ha sido elaborado en correspondencia con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, de manera de:

- mejorar la gestión institucional.
- demostrar la capacidad de la DGAC para satisfacer a los usuarios de sus servicios y cumplir con los planes, normas y reglamentos aplicables.
- aumentar la satisfacción de los usuarios mediante la aplicación eficaz del SGC y apoyar al cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.2 ALCANCE

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil, tiene definido su alcance a los siguientes procesos:

- Emisión, Convalidación y Certificación de Licencias y/o Habilitaciones.
- Otorgación de Matrículas Definitivas, Temporales y Provisionales.

2.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- USUARIO: Son los clientes de la DGAC que requieren sus servicios.
- DGAC: Dirección General de Aeronáutica Civil
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

El presente manual utiliza los términos incluidos en la Norma ISO 9000: Sistema de Gestión de calidad- Fundamentos y Vocabulario.

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 5 de 24

2.4 EXCLUSIONES

Se excluye los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2008:

- [7.3 Diseño y Desarrollo](#)
- [7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio](#)

La justificación de estas exclusiones se presenta en los numerales correspondientes del presente Manual de Calidad y que corresponden a los numerales de la Norma ISO 9001:2008.

2.5 RESPONSABILIDAD

La Dirección Ejecutiva es responsable de la aprobación y cumplimiento del presente Manual de la Calidad, y delega al Representante de la Dirección la autoridad para que se asegure su difusión, cumplimiento y actualización permanente.

2.6 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Manual se actualiza a una nueva versión si es que se requieren o generan cambios o modificaciones al mismo.

Las propuestas de modificación del manual, pueden ser realizadas por cualquier miembro de la DGAC, y deben ser canalizadas a través del Responsable del SGC para que sea el Comité de Calidad el que las apruebe o rechace.

2.7 FORMATO Y DISTRIBUCIÓN

Para efectos de facilitar la administración del presente Manual, se debe cumplir lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos DGAC-PRO-002.

Asimismo, el presente Manual de Calidad es un documento controlado que NO debe ser reproducido físicamente, salvo necesidad justificada y de conocimiento del Responsable del SGC.

El acceso a consulta del mismo, se puede realizar a través de la página WEB institucional.

El Manual de Calidad se imprime en tres ejemplares originales y son distribuidos al responsable del SGC, al Archivo Central y al Archivo de la Dirección Jurídica.

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 6 de 24

3 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

3.1 PRESENTACIÓN

La Dirección General de Aeronáutica Civil, cuya sigla es DGAC fue creada mediante Ley de la República del 25 de octubre de 1947 y es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional; tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica, para el cumplimiento de su misión institucional.

La Dirección General de Aeronáutica Civil se encuentra bajo tuición del Ministro de Servicios y Obras Públicas a través del Viceministro de Transportes. La tuición se entenderá como la verificación del cumplimiento de las políticas, normas, misión y objetivos institucionales, así como de las metas y resultados previstos en su Programa Anual de Operaciones, conforme a la previsión contenida en el Artículo 27 de la Ley No 1178 de 20 de julio de 1990 - Ley de Administración y Control Gubernamentales concordante con el Artículo 10 del Decreto Supremo No 23318-A.

La Dirección General de Aeronáutica Civil tiene como base legal la Ley N° 2902 - Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia, concordante con la Ley No 2446 - Ley de Organización del Poder Ejecutivo y sus Disposiciones Reglamentarias.

3.2 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Los Objetivos Estratégicos se encuentran detallados en el Plan Estratégico Institucional PEI.

Los Objetivos de Gestión y los Objetivos Específicos se encuentran detallados en el Programa de Operaciones Anual POA.

3.3 ORGANIGRAMA

Ver Organigrama vigente publicado en la Página WEB Institucional.

<http://www.dgac.gov.bo/organigrama.pdf>

3.4 MISION Y VISION

La misión de la DGAC es:

Planificar, normar y fiscalizar las actividades técnicas, operativas y económicas de la Aeronáutica Civil Boliviana en el marco de la constitución, las leyes, convenios internacionales, reglamentos, planes y políticas sectoriales para mantener altos niveles de seguridad operacional de forma de contribuir al desarrollo sostenible del país.

La visión de la DGAC es:

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 7 de 24

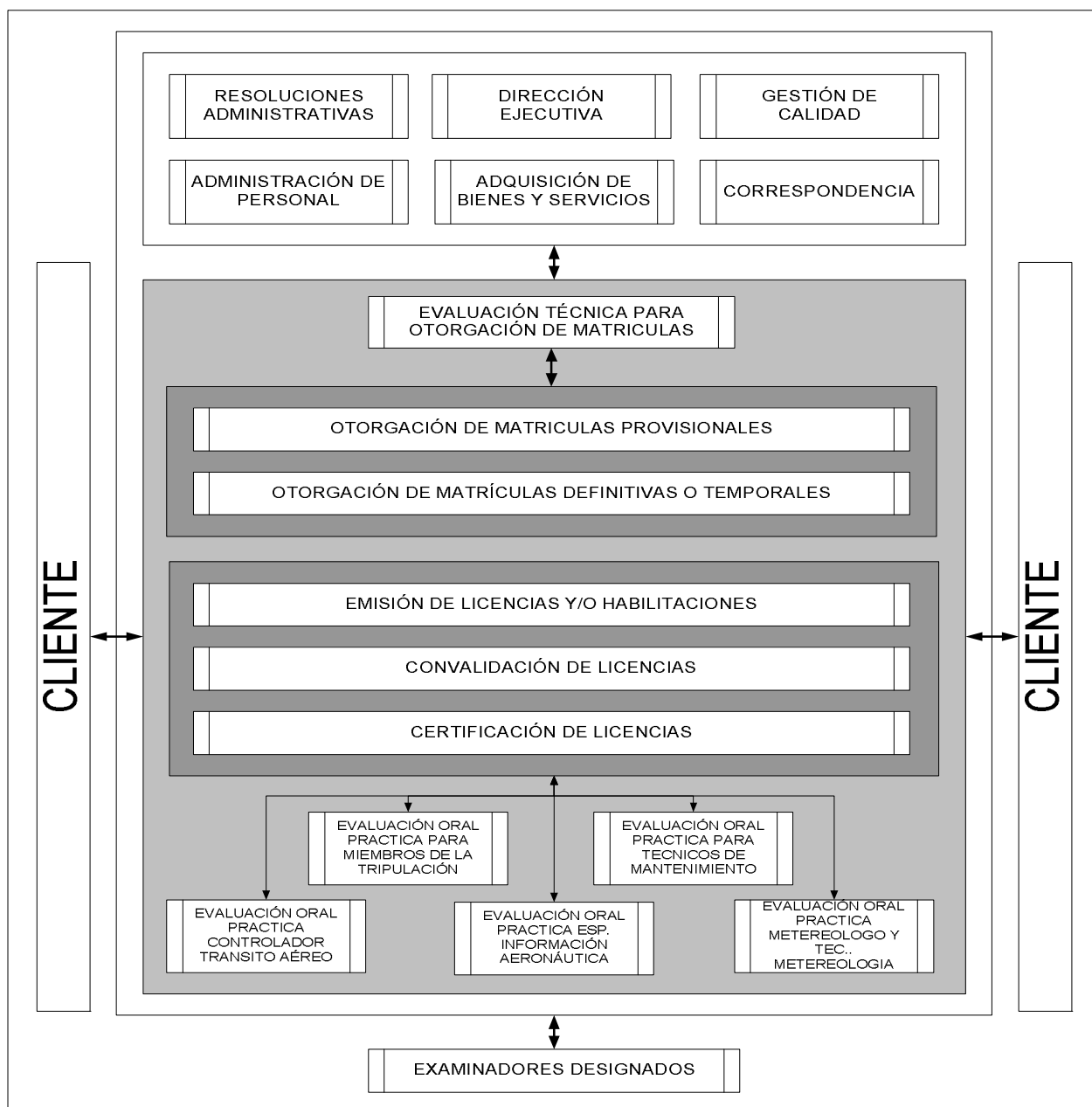
La Dirección General de Aeronáutica Civil, fortalecida institucionalmente, garantizando altos estándares de seguridad, gestionando eficientemente la actividad aeronáutica en beneficio de la sociedad boliviana.

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

La DGAC tiene establecido, documentado, implementado y mantenido un SGC y promueve permanentemente la mejora de su eficacia de acuerdo a los requisitos de la ISO 9001:2008, asegurando además que los requisitos se cumplen de acuerdo a las exigencias de la Ley de Aeronáutica Civil y los reglamentos correspondientes.

En este sentido ha desarrollado un SGC en base al principio de Gestión de Procesos. Estos procesos se presentan en el siguiente Mapa de Procesos:



MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 9 de 24

Descripción del Mapa de Procesos:

- Como puede observarse en el Mapa de Procesos, el Proceso de Otorgación de Matrículas Definitivas, Temporales y/o Provisionales, se inicia y finaliza con el Cliente (Usuario), quien presenta su solicitud y la documentación establecida en los requisitos (mediante el proceso de apoyo de Correspondencia); recibida la documentación por la Dirección del Registro Aeronáutico Nacional se desarrolla una revisión documental, que si es satisfactoria, se procede a la solicitud de una Evaluación Técnica a la Unidad de Aeronavegabilidad (proceso de apoyo técnico). Si la evaluación técnica no tiene objeciones se desarrolla la gestión de cobranza en la Dirección Administrativa Financiera (proceso de apoyo), y una vez evidenciado el pago se prepara y presenta un Informe Técnico a la Dirección Ejecutiva (proceso de apoyo) para su aprobación. Aprobada la emisión de la matrícula, Dirección Jurídica (proceso de apoyo) emite una Resolución Administrativa. Para el desarrollo del Proceso de Otorgación de Matrículas Definitivas, Temporales y/o Provisionales, se requieren de distintos Recursos Humanos y Materiales, los mismos que son provistos por los procesos de Administración de Personal y de Adquisición de Bienes y Servicios (procesos de apoyo)
- De la misma forma, el Proceso de Emisión, Certificación y Convalidación de Licencias y/o Habilitaciones, se inicia y finaliza con el Cliente (Usuario), quien presenta su solicitud y la documentación establecida en los requisitos (mediante el proceso de apoyo de Correspondencia); recibida la documentación por la Unidad de Licencias al Personal se desarrolla una revisión documental, que si es satisfactoria, se procede a la Evaluación Teórica y Oral-Práctica, esta última (Oral-Practica) es requerida a las distintas unidades especializadas como ser Aeronavegabilidad, Operaciones o Navegación Aérea (procesos de apoyo técnico) o de ser necesario es requerida a un examinador externo (proceso externo). Si las evaluaciones son satisfactorias, se desarrolla la gestión de cobranza en la Dirección Administrativa Financiera (proceso de apoyo), y una vez evidenciado el pago se solicita la aprobación de la emisión, Certificación y Convalidación de Licencias y/o Habilitaciones a la Dirección Ejecutiva (proceso de apoyo). Aprobada la solicitud, se procede a emitir la licencia, certificación o convalidación. Para el desarrollo del Proceso de Emisión, Certificación y Convalidación de Licencias y/o Habilitaciones, se requieren de distintos Recursos Humanos y Materiales, los mismos que son provistos por los procesos de Administración de Personal y de Adquisición de Bienes y Servicios (procesos de apoyo).

Los mencionados procesos se encuentran descritos en detalle en el Manual de Procesos DGAC-MAN-002

En función de los procesos se han definido distintos documentos, que establecen y describen paso a paso cuál es la forma de realización de estos procesos, que áreas están involucradas y quienes son los responsables de su ejecución.

() Al respecto de los Examinadores Designados (proceso externo), sus lineamientos están establecidos en el Manual Guía del Inspector de Operaciones en su Volumen VIII.*

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 10 de 24

4.2.1 GENERALIDADES

La estructura de la documentación del SGC de la DGAC es la siguiente:

- Leyes, Reglamentos, Normas
- Manual de Calidad
- Manuales
- Procedimientos Documentados
- Registros

La estructura, formato y contenido mínimo de los documentos de calidad se encuentran establecidos en el procedimiento de elaboración de Documentos DGAC-PRO-001.

La documentación del SGC se encuentra disponible para el personal de la Institución, a través de la Página WEB institucional, la Biblioteca, bajo custodia del Responsable del SGC, y una copia física en cada oficina regional o subregional.

4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD

El presente documento evidencia el cumplimiento del presente requisito.

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

Este requisito se cumple a través del Procedimiento de Control de Documentos DGAC-PRO-002.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

Este requisito se cumple a través del Procedimiento de Control de Registros DGAC-PRO-003.

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 11 de 24

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección representada por el Director Ejecutivo de la DGAC, en cumplimiento de su Responsabilidad se compromete a desarrollar las siguientes actividades:

- Comunicar permanentemente la necesidad a satisfacer los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios a los Directores y Jefes Regionales o Subregionales en las diferentes reuniones que sostiene con ellos, y a través de ellos a todo el personal. Eventualmente se utilizarán otras reuniones con el personal para comunicarles estos aspectos.
- Establecer la Política de la Calidad y promover su difusión. Asimismo a revisarla para mantenerla actualizada.
- Aprobar los Objetivos de la Calidad. Asimismo a revisarlos para mantenerlos actualizados.
- Nombrar formalmente al Presidente del Comité de Calidad.
- Desarrollar y dirigir las reuniones de Revisión por la Dirección, en el seno del Comité de Calidad, en las cuales se evalúan las oportunidades de mejora del SGC. De estas reuniones se conservaran sus actas como evidencia.
- Asegurar la disponibilidad de recursos y los medios necesarios, a través de la gestión presupuestaria, traducida en la Programación Operativa Anual y el Presupuesto de Gasto.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Para el cumplimiento del requisito, la Alta Dirección de la DGAC se compromete a promover el Compromiso con la Satisfacción de los Clientes a todos los miembros del personal.

En este sentido, se asegura que los requisitos del usuario se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos. Con este fin, cuenta con los requisitos de los servicios que han sido definidos en los procesos, considerando las necesidades de los clientes.

Asimismo, reconoce como otros medios para promover el Compromiso con la Satisfacción de los Clientes a la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad y el Plan de Implementación del SGC.

Asimismo, se promoverá el Compromiso con la Satisfacción de los Clientes en las diferentes reuniones que se sostienen con el personal.

Este requisito se relaciona con el cumplimiento de los requisitos [7.2.1](#) y [8.2.1](#)

5.3 POLITICA DE LA CALIDAD

El Director Ejecutivo DGAC, a recomendación del Comité de Calidad, aprueba la Política de Calidad, a través de una Resolución Administrativa.

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 12 de 24

La Política de Calidad aprobada se encuentra publicada en la Página WEB institucional.

<http://www.dgac.gov.bo/SGC/index.html>

La Política de Calidad en esencia es el compromiso de la institución para satisfacer los requisitos del cliente y mejorar continuamente en ese propósito a través de prestar servicios con integridad, oportunidad, transparencia, eficacia, eficiencia e igualdad.

La Política de la Calidad es difundida a través de letreros ubicados en lugares visibles y presentes en todas las oficinas de la institución, y a través de medios escritos o electrónicos.

La Política de Calidad será explicada a todo el personal mediante la realización de eventos de capacitación, asimismo, cada vez que ingrese un nuevo miembro al personal, el Responsable del SGC debe asegurarse de que éste reciba una presentación y explicación de la política, para este fin el Responsable de Recursos Humanos de la DAF hará conocer al Responsable del SGC la incorporación de un nuevo miembro al personal.

Se conservan los registros de que todo el Personal cuenta con una copia de la Política de Calidad.

La Política de Calidad es revisada por el Comité de Calidad en sus reuniones de “Revisión por la Dirección”, para asegurar su continua adecuación y eficacia.

Todo el personal de la DGAC debe aplicar la Política de Calidad en su trabajo cotidianamente, utilizarla como su guía, poder interpretarla y explicarla con sus propias palabras y sugerir mejoras a la misma.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La DGAC establece sus objetivos operativos tomando como referencia la Política de Calidad y los objetivos institucionales (estratégicos).

Los Objetivos Institucionales presentados en el Punto [3.2](#) del presente Manual, constituyen la base para la definición de los objetivos operativos de la institución, incluidos los de la Calidad.

En este sentido, los Objetivos de Calidad están integrados en el Programa Operativo Anual (POA) de la institución, en donde continúan con su gestión de revisión, avance y cumplimiento.

Las Directrices de Calidad, que deben ser ajustadas para que se establezcan en objetivos a ser incorporados en el POA, son los siguientes:

- Cumplimiento pleno de los procesos contemplados en el alcance del SGC reflejados en los resultados de las Auditorias.
- Evaluación y aumento de la satisfacción de los usuarios de los procesos contemplados en el alcance del SGC, reflejados en los indicadores pertinentes.
- Mejora de la productividad de la institución reflejados a través de los indicadores desempeño y rendimiento.
- Aumento de la capacidad predictiva, reflejada en la disminución de problemas operativos.

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 13 de 24

- Incrementar el alcance del SGC, cuando así se requiera.
- Obtener la certificación de procesos, cuando así se requiera.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Planificación del SGC se inserta dentro de la Planificación Institucional, específicamente en el POA. Con esta Planificación se asegura el cumplimiento de la Política de la Calidad, así como de los Objetivos de Calidad.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Para el cumplimiento del requisito, la Dirección Ejecutiva ha aprobado el Manual de Organización y Funciones, el Manual de Descripción de Puestos y el correspondiente Organigrama. En estos documentos se definen las líneas de dependencia, las responsabilidades y las funciones específicas.

El Responsable del SGC es nombrado formalmente mediante Memorándum.

Asimismo, en los procedimientos documentados, se establecen las responsabilidades en la ejecución de los procesos.

Es responsabilidad de todo el personal de la institución el cumplir lo establecido en estos documentos.

Finalmente, se ha creado el Comité de Calidad cuyo objeto, composición, atribuciones y responsabilidades, ha sido establecido en el Reglamento del Comité de Calidad. La creación del Comité ha sido aprobada mediante Resolución Administrativa N° 305 de fecha 28 de agosto de 2009, el Reglamento del Comité de Calidad ha sido aprobado mediante Resolución Administrativa N° 345 de fecha 23 de septiembre de 2009. Estos documentos se encuentran disponibles en la Página WEB institucional.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Representante de la Dirección para el SGC es nombrado formalmente mediante Memorándum.

La responsabilidad y autoridad del cargo incluye:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad;
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el SGC.

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 14 de 24

5.5.3 **COMUNICACIÓN INTERNA**

Para el cumplimiento del requisito, se determinan y se utilizan los siguientes medios:

Presenciales:

- Reuniones de Directorio
- Reuniones de Comité de Calidad
- Reuniones con el Personal

Escritos:

- Panel de Información
- Letreros
- Comunicaciones Internas
- Cartas
- Circulares
- Memorándum
- Boletín
- Actas de Reunión
- Buzón de Quejas, sugerencias y denuncias.

Electrónicos:

- Correos electrónicos
- Página WEB

Auditivos:

- Telefonía fija
- Telefonía celular

Se ha establecido que la comunicación formal debe ser desarrollada por un medio escrito, en este sentido se ha desarrollado el Sistema de Correspondencia, en base a las Políticas de Comunicación de la DGAC.

5.6 **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

5.6.1 **GENERALIDADES**

Para el cumplimiento del requisito, se ha establecido que se realizarán reuniones específicas del Comité de Calidad para cumplir con este requisito.

Estas reuniones de Revisión por la Dirección se realizarán como mínimo 2 veces al año. Si el SGC de la DGAC lo requiere podrán realizarse reuniones extraordinarias. Como evidencia de la realización de las reuniones se elaborarán las actas respectivas.

En estas reuniones se revisará el SGC, con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación y mejora continua. La revisión debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el sistema, incluyendo la política y los objetivos de calidad.

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 15 de 24

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

Su revisión se basa en la información generada en los procesos, y que debe ser recopilada por el Responsable del SGC, previamente a la realización de la revisión e incluye:

- El seguimiento al cumplimiento de la política y los objetivos de la calidad,
- Resultados de las Auditorias Internas de Calidad realizadas
- Resultados de la Evaluación de la Satisfacción de los Clientes
- Resultados del Control de Servicio No Conforme
- Resultados de las Acciones Correctivas y Preventivas
- Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección previas
- Cambios que podrían afectar al SGC
- Requerimientos de Recursos Humanos, Infraestructura y/o ambiente de trabajo.
- Recomendaciones para la mejora

También puede incluir

- La evaluación del cumplimiento de los indicadores de la calidad,
- No conformidades, sugerencias, reclamaciones y/o quejas enviadas por cualquier parte interesada,
- encuestas,
- y cualquier otra información que se considere oportuna.

Esta información, así como la documentación que sea requerida por el Director Ejecutivo, es analizada y revisada.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de este análisis se plasman en un Acta de Revisión por la Dirección, que es procesado por el Responsable del SGC, donde se hace el resumen final de instrucciones, recomendaciones, observaciones, sugerencias y observaciones del Comité de Calidad.

En base a este documento, el responsable del SGC debe elaborar un Plan de Acciones, que debe asignar Responsables, Plazos, Recursos (si son necesarios), e Indicadores de cumplimiento.

Este Cronograma de Acciones es aprobado por el Comité de Calidad y distribuido por el Responsable del SGC a los miembros y partes involucradas.

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 16 de 24

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La DGAC, a través de la Dirección Administrativa Financiera (DAF), garantiza la provisión de recursos para cada gestión. La DAF consolida el Presupuesto Anual de Gestión, en base a los requerimientos establecidos en el Programa Operativo Anual, asegurando los recursos para:

- Implantar, mantener y mejorar la eficacia del SGC y sus procesos.
- Aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

La DGAC considera al personal como el recurso más importante para el logro de buenos resultados de gestión y la consecución de objetivos, lo que hace necesaria la disposición y participación de recursos humanos calificados con la competencia técnica necesaria para llevar a cabo los procesos y las actividades inherentes.

Se asegura que el personal involucrado en dichos procesos mantenga la competencia técnica necesaria, con base en la formación, habilidades y experiencia apropiada. Este aseguramiento lo establece a través de:

- Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal
- Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa
- Manual de Descripción de Puestos

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La DGAC, a través del Responsable de Recursos Humanos de la DAF, se asegura de la competencia técnica del personal involucrado en los procesos, aplicando los siguientes documentos:

- Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal
- Manuales Operativos del Sistema de Administración de Personal

En los registros del File Personal (Expediente), se evidencia la formación, educación y experiencia requerida para cada cargo. Este File incluye registros como títulos profesionales, contratos laborales y certificados. Asimismo, se conservan registros de las Convocatorias Públicas de Reclutamiento y Selección de Personal, y las Resoluciones de aprobación de las mismas.

De ser necesario y conveniente, se conservan y mantienen Files (Expedientes) en las unidades organizacionales.

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 17 de 24

Para inducir la toma de conciencia sobre la importancia de las actividades que cada servidor público realiza, el responsable del SGC gestiona la realización de cursos, seminarios y otros eventos orientados a fortalecer la motivación, el compromiso y la vocación de servicio. Los temas desarrollados son Gestión de la Calidad, Trabajo en Equipo, Atención al Cliente, y otros temas pertinentes.

Para mejorar las destrezas y habilidades la DGAC proporciona formación y capacitación permanente al personal involucrado en los procesos, asimismo evalúa la eficacia de la capacitación, aplicando el criterio de medición y mejora continua.

De ser necesario y conveniente, las unidades organizacionales pueden generar documentación propia para registrar y proporcionar formación y capacitación especializada a sus funcionarios.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La DGAC cuenta con la infraestructura necesaria para brindar los servicios y lograr la calidad ofrecida, misma que esta identificada en la descripción de los procesos. La Infraestructura incluye:

- Espacio de trabajo e instalaciones apropiadas (edificios, oficinas, angares y espacios para archivo)
- Equipos de computación (hardware y software)
- Servicios de apoyo (transporte, soporte informático y de comunicación)

La DAF es la encargada del mantenimiento de la infraestructura (espacios de trabajo, instalaciones, equipos y servicios de apoyo), mismo que se realiza de acuerdo a los requerimientos de las distintas unidades organizacionales o como resultado de la supervisión del Director Ejecutivo y/o el Comité de Calidad.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La DGAC cuenta con las condiciones de ambiente necesarias para brindar los servicios y lograr la calidad ofrecida, mismas que están identificadas en la descripción de los procesos. Estas condiciones incluyen:

- Condiciones ambientales del trabajo (iluminación, temperatura, seguridad ocupacional, ergonomía), según las exigencias de las actividades que se desarrollan y que permiten la interacción del personal.
- Métodos de trabajo (manuales y procedimientos documentados)
- Condiciones de Orden y limpieza.

La DAF es la encargada de proveer las condiciones de ambiente, mismas que se proveen de acuerdo a los requerimientos de las distintas unidades organizacionales o como resultado de la supervisión del Director Ejecutivo y/o el Comité de Calidad.

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 18 de 24

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La DGAC tiene establecidos los procesos para la prestación de sus servicios. Planifica el desarrollo de los mismos consistentemente con todos los procesos del SGC, de esta forma asegura que los servicios ofrecidos se ajustan a los requisitos previamente establecidos.

Para la planificación, las unidades organizacionales establecen:

- Los objetivos de la calidad referidos a la prestación de sus servicios y los requisitos de estos servicios en el marco del Programa Operativo Anual. En el POA se establecen las actividades de verificación, seguimiento e inspección así como los criterios de aceptación que garantizan el cumplimiento de los objetivos.
- Los procesos y procedimientos para la prestación de sus servicios de manera controlada, así mismo determinan los recursos necesarios para la prestación de los mismos.
- En los mencionados procesos y documentos, se establecen las actividades de verificación, seguimiento e inspección así como los criterios de aceptación que garantizan que los servicios se prestan conforme a los requisitos establecidos.
- Los registros necesarios que proporcionan evidencia de que los servicios y/o productos ofrecidos cumplen con los requisitos establecidos.

Toda esta planificación se muestra en el Plan Operativo Anual y en el presupuesto de gestión y la verificación del cumplimiento de la misma se establece por revisiones trimestrales que realiza la organización.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Los requisitos de los servicios incluidos dentro del alcance del SGC de la DGAC, se determinan a través de:

- Especificaciones establecidas en la Reglamentación Aeronáutica Boliviana.
- Especificaciones establecidas en los Boletines Reglamentarios.
- Especificaciones requeridas por los usuarios, aceptadas por la DGAC y consideradas en la descripción de los procesos y que no contravengan las especificaciones establecidas en la Reglamentación Aeronáutica Boliviana.
- Especificaciones no requeridas por los usuarios pero necesarios para el uso especificado o previsto de los servicios, identificados por la DGAC y que no contravengan los requisitos establecidos en la Reglamentación Aeronáutica Boliviana.

Cualquier usuario de la DGAC tiene acceso a todos nuestros servicios de forma no discriminatoria, para lo que se dispone, la difusión y acceso a toda la información y documentación requerida, a través de la Página WEB institucional.

Las unidades organizacionales involucradas con el alcance del SGC de la DGAC, disponen de procesos específicos que identifican los requisitos relacionados con el servicio que prestan.

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 19 de 24

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

La DGAC revisa el cumplimiento de los requisitos del servicio cuando verifica las solicitudes de servicio, mismas que deben estar acompañadas de la documentación que evidencie el cumplimiento de los requisitos del servicio.

Esta verificación, permite asegurar que:

- los requisitos de los servicios están claramente definidos.
- las diferencias entre los requisitos del servicio y lo cumplido por el usuario solicitantes se resuelvan.
- la institución tiene la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos.

Los resultados de esta verificación se registran y conservan en los files (expedientes) correspondientes.

Cuando los requisitos de los servicios son cambiados, la DGAC se asegura que la documentación relativa (reglamentos, procesos, manuales, procedimientos documentados y formularios) sea actualizada y que el personal ejecute los cambios realizados.

Para la atención de los servicios, la institución revisa los recursos técnicos, humanos y logísticos que requiere para el cumplimiento de los requisitos relacionados con el servicio. Si se detecta alguna limitante para cumplir con algún requisito del usuario, este aspecto se hace conocer a las instancias superiores a fin de tomar las previsiones que permitan superar la limitante.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

La DGAC en la prestación de sus servicios ha identificado y establecido las disposiciones necesarias para lograr un sistema eficaz de comunicación con el usuario, que abarca lo referente a:

- Información sobre los servicios:

La información sobre los servicios se encuentra a disposición de los usuarios a través de la Página WEB institucional (www.dgac.gov.bo). Asimismo, ésta se brinda también en las oficinas de la DGAC.

- Atención de consultas y trámites

Se realiza a través de las líneas telefónicas y la página WEB institucional. Las solicitudes presentadas por escrito se responden de la misma manera.

- Retroalimentación de los clientes

Para obtener la retroalimentación de los clientes, se tiene previsto la Evaluación de la Satisfacción de los Clientes (requisito [8.2.1](#)). Asimismo, y de manera permanente se recibirán las denuncias, quejas, observaciones y recomendaciones de los usuarios a través de cualquier medio (carta, correo electrónico, comunicación telefónica, comunicación personal, buzón de quejas y sugerencias).

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 20 de 24

Para ello, se utiliza el Registro de Quejas y Sugerencias DGAC-REG-014, mismo que debe ser llenado por el usuario o por el personal de la DGAC que atiende una queja o sugerencia. Este registro debe ser entregado al responsable del SGC para que se inicie su tratamiento correspondiente.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Debido a que los productos resultantes de los procesos incluidos en el alcance del SGC de la DGAC, están definidos y corresponden particularmente a las disposiciones de la normativa internacional aeronáutica.

- Específicamente para la Emisión de Licencias el Anexo 1 al Convenio de Chicago.
- Específicamente para la Otorgación de Matrículas el Anexo 7 al Convenio de Chicago.

Por lo tanto, se excluye el cumplimiento del requisito de “Diseño y Desarrollo”.

No obstante, para asegurar la confiabilidad del SGC se recurre al cumplimiento de los requisitos [7.1](#), [8.2.3](#) y [8.2.4](#) de la Norma ISO 9001:2008.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

La DGAC realiza sus actividades de compra en el marco del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RE-SABS.

La evaluación de proveedores se enmarca en la normatividad nacional establecida para el sector público boliviano.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

Conforme al Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RE-SABS.

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

Conforme al Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RE-SABS.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La DGAC planifica y controla la prestación de sus servicios involucrados con el alcance del SGC, a través de:

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 21 de 24

- la disponibilidad de información que describe las características del servicio a través de este manual, los procesos y otros documentos
- el uso del equipo apropiado definido en la descripción de los procesos
- la implantación de actividades de seguimiento y medición establecidas en los procesos
- la implementación de las actividades de liberación, entrega y posteriores a la prestación del servicio, establecidas en los procesos

La prestación del servicio se realiza mediante:

- el cumplimiento de lo planificado en el POA,
- la aplicación de los procesos y procedimientos documentados

Cada unidad organizacional es responsable del cumplimiento de sus procesos y procedimientos documentados.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Debido a que los productos resultantes de los procesos incluidos en el alcance del SGC de la DGAC, pueden ser verificados mediante actividades de seguimiento y mediciones posteriores, la organización no necesita validar estos procesos.

Por lo tanto, se excluye el cumplimiento del requisito de “Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio”.

No obstante, para asegurar la confiabilidad del SGC se recurre al cumplimiento de los requisitos [8.2.3](#) y [8.2.4](#) de la Norma ISO 9001:2008.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La DGAC identifica las solicitudes de sus servicios a través de los Números de Hojas de Ruta.

Asimismo, una vez prestado el servicio (concluido el trámite), se almacena toda la documentación relacionada en el file (expediente) correspondiente mismo que es identificado de la siguiente manera:

- Licencias y/o Habilitaciones por el N° de la Licencia
- Matrículas por el N° de la Matrícula

La trazabilidad de los servicios se realiza a través de los registros generados durante su ejecución y culminación del servicio, registros que son almacenados en el file (expediente) correspondiente.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Se considera Propiedad del Cliente toda la información presentada por el usuario, a través de documentos originales, fotocopias simples o copias legalizadas.

Esta documentación es identificada, verificada, protegida y salvaguardada en los files (expedientes) correspondientes, mismos que son archivados con acceso restringido, bajo la custodia del Responsable del proceso.

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 22 de 24

Todo el personal de la DGAC que reciba documentación o registros del usuario, es responsable de conservarlo y evitar su pérdida, daño o deterioro.

En caso de que se produzca una pérdida, daño o deterioro a la propiedad del usuario, este debe ser informado y el caso debe tratarse a través del Procedimiento de Acciones Correctivas o Preventivas.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Los resultados del Servicio, deben ser entregados personalmente y de manera inmediata. En el caso de que estos resultados deban enviarse a otras regionales, se cuidara que en estos envíos se utilicen los medios de correo regulares y pertinentes.

En el caso de que esta entrega no sea inmediata, estos resultados serán conservados con las medidas correspondientes que eviten su perdida o deterioro.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los procesos involucrados en el alcance del SGC, no requieren de ningún equipo de seguimiento o medición de magnitudes físicas.

Solamente utiliza un software para desarrollar la Evaluación Teórica en el proceso de Emisión de Licencias y/o Habilitaciones. El mismo es controlado y evaluado para asegurar que satisface su aplicación prevista a través de los siguientes documentos:

Los resultados de esta evaluación se registran en la Hoja de Verificación de Equipo PEL-REG-020.

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 23 de 24

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Con el objetivo de demostrar la conformidad con los requisitos del servicio, asegurarse de la conformidad del SGC, y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, la DGAC ha establecido:

- actividades de control e indicadores en sus procesos
- requisitos del servicio
- desarrollar la Revisión por la Dirección en el seno del Comité de Calidad
- cumplir los requisitos de seguimiento y medición, Control del Producto No Conforme, análisis de datos y mejora.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para el cumplimiento del requisito, el Responsable del SGC debe planificar y ejecutar cada año la Evaluación de la Satisfacción del Usuario.

Para ello, debe proponer un Plan que debe ser aprobado por el Comité de Calidad. Asimismo, los resultados logrados deben presentarse al Comité de Calidad como insumo para la Revisión por la Dirección.

Asimismo, cada vez que un servicio es prestado, el usuario recibe el formulario de Evaluación de Satisfacción del Usuario DGAC-REG-015, para que sea llenado voluntariamente.

Finalmente, se pone a disposición de los usuarios el Buzón de Quejas y Sugerencias, bajo el tratamiento y responsabilidad del Responsable el SGC.

8.2.2 AUDITORIA INTERNA

Este requisito se cumple a través del Procedimiento de Auditorias Internas de Calidad DGAC-PRO-005 y el Procedimiento de Calificación de Auditores Internos de Calidad DGAC-PRO-006.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La DGAC realiza el seguimiento y medición de sus procesos a través de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Auditorias Internas de Calidad DGAC-PRO-005
- Procedimiento de Acción Correctiva o Preventiva DGAC-PRO-008

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

La DGAC realiza el seguimiento y medición de sus servicios a través de los siguientes procedimientos:

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	DGAC-MAN-001	1	Página 24 de 24

- Procedimiento de Auditorias Internas de Calidad DGAC-PRO-005.
- Procedimiento de Control de Producto No Conforme DGAC-PRO-007.
- Procedimiento de Acción Correctiva o Preventiva DGAC-PRO-008.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Este requisito se cumple a través del Procedimiento de Control de Producto No Conforme DGAC-PRO-007.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El Análisis de datos, a través de las actividades de medición, proporcionará información acerca de:

- La Conformidad del SGC (Auditorias Internas de Calidad),
- La Satisfacción de los Clientes (Plan de Evaluación)
- La Conformidad del Servicio (Control de Servicio No Conforme)
- La Conformidad de los Procesos (Acciones Correctivas y Preventivas)

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

A partir del Análisis de Datos, de la revisión de la Política y los Objetivos de Calidad, de las Acciones Correctivas y Preventivas, del Control del Servicio No Conforme, de las Auditorias Internas de Calidad y de la Revisión por la Dirección, se tomarán decisiones y se instruirán acciones concretas para promover la mejora continua.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Este requisito se cumple a través del Procedimiento de Acción Correctiva o Preventiva DGAC-PRO-008.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

Este requisito se cumple a través del Procedimiento de Acción Correctiva o Preventiva DGAC-PRO-008.