

**DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO**



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA**

N° **058**

MANUAL DE LA CALIDAD

PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA

| | NOMBRE Y CARGO | FECHA | FIRMA |
|-----------|--|-------------|-------|
| ELABORADO | Ing. Luis Rodrigo Bustillos Paz Profesional en Gestión de Calidad y SOA | 05 FEB 2026 | |
| REVISADO | Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Responsable de Planificación y Calidad | 05 FEB 2026 | |
| APROBADO | Cmdte. Jose Antonio Fanola Orias Director Ejecutivo a.i. | 20 FEB 2026 | |

CONTROL DE CAMBIOS

| Revisión | Fecha de Aprobación (Resolución Administrativa) | Cambio Realizado | Fecha de Aplicación |
|----------|---|--|------------------------|
| Rev. 0 | 06/07/2018 | Manual Nuevo | 06/07/2018 |
| Rev. 1 | 16/01/2019 | Manual ajustado a los Nuevos requisitos de NB ISO 9001:2015 | 16/01/2019 |
| Rev. 2 | 18/10/2019 | Incorporación de nuevos procesos al Manual | 18/10/2019 |
| Rev.3 | 08/11/2022 | <ul style="list-style-type: none"> Actualización del punto 5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad | 08/11/2022 |
| Rev.4 | 29/08/2023 | <ul style="list-style-type: none"> Actualización del Alcance del SGC. Mejora de la redacción | 29/08/2023 |
| Rev.5 | 29/08/2025 | <ul style="list-style-type: none"> Mejora de la redacción puntos 0.2.1 Actualización puntos 0.1 visión; 2 Referencias normativas;9.1.2 Satisfacción del Cliente | 29/08/2025 |
| Rev.6 | 2 0 FEB 2026 | <ul style="list-style-type: none"> Mejora de la redacción puntos 0.1, 0.2.1 Generalidades; 2.Referencias Normativas; 3.Términos y Definiciones, 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, 9.1.2 Satisfacción del Cliente | 2 5 FEB 2026 |



COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 58
La Paz,

20 FEB 2026

VISTOS:

El Informe DGAC/PLA/INF-0008/26 DGAC/02800/2026, de 05 de febrero de 2026, emitido por el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, dependiente del Área de Planificación y Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, referente a la **"APROBACIÓN CON RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS DGAC-PRO-001 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA; DGAC-PRO-002 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA; DGAC-MAN.001 MANUAL DE LA CALIDAD; DGAC-RGL-001 REGLAMENTO DE COMITÉ DE CALIDAD"** y los antecedentes del trámite.

CONSIDERANDO

Que el Numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado, establece como una de las funciones del Estado en la economía, la de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que el Inciso f) del Artículo 9 de la Ley N° 2902, de 29 de octubre de 2004, de Aeronáutica Civil de Bolivia, establece que la Autoridad de Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico civil nacional, ejercida dentro de un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

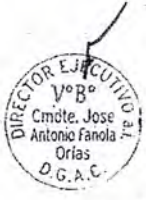
Que el Decreto Supremo N° 28478, de 2 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone en su Artículo 2 que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional.

Que el Artículo 8 del citado Decreto Supremo, señala que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene las siguientes funciones enunciativas y no limitativas: "(...) 5. Formular, aprobar y ejecutar las normas técnico-operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia (...)".

Que de conformidad con el Numeral 5) del Artículo 14, del citado Decreto Supremo, dispone que es atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia; asimismo, el numeral 8) del mismo Artículo, entre otras, describe: Aprobar los Manuales y Procedimientos Técnico-Operativos y Comerciales.

CONSIDERANDO

Que mediante Informe DGAC/PLA/INF-0008/26 DGAC/02800/2026, de 05 de febrero de 2026, el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, señala: "(...) La Área de Planificación y Calidad de la Dirección Ejecutiva, en ejercicio de sus facultades, solicita a la Dirección Jurídica la aprobación con Resolución Administrativa de los siguientes instrumentos documentales, los cuales han sido sometidos a un proceso integral de revisión y actualización: Procedimiento de Elaboración o Modificación de información Documentada (DGAC-PRO-001); Procedimiento de Control de la información Documentada (DGAC-PRO-002); Manual de Calidad (DGAC-MAN-001); Reglamento de Comité de Calidad (DGAC-RGL-001) (...) Considerando que la Dirección Ejecutiva constituye la instancia jerárquica facultada para la homologación de la documentación normativa de la DGAC, el presente documento se formaliza como **informe técnico justificativo y solicitud expresa**. (...) Las modificaciones sustanciales incorporadas en cada instrumento se detallan a continuación: **DGAC-PRO-001 Procedimiento de Elaboración o modificación de**





COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

ARCHIVO CENTRAL - DGAC
Lc. Nelsa A. Frutos
Cruz
D.G.A.C.



Información Documentada (...) Revisión integral y actualización de la redacción en múltiples segmentos, con el propósito de alinearlos a los requerimientos operativos actuales (...)

Implementación de una Tabla de Control de Cambios, destinada a registrar de manera cronológica y específica todas las modificaciones introducidas al procedimiento desde su emisión original con su versión 0 (...)

DGAC-PRO-002 Procedimiento de Control de la Información Documentada (...) Revisión integral y actualización de la redacción en múltiples segmentos, para su adecuación a las necesidades operativas vigentes (...)

Implementación de una Tabla de Control de Cambios para el registro histórico de las modificaciones (...) Reestructuración del flujograma procedimental y de los descriptivos asociados, incorporando especificaciones relativas a la implementación del sistema de control documental y a la gestión de su base de datos, conforme a los estándares actuales (...)

DGAC-MAN-001 Manual de la Calidad (...) Revisión integral y actualización de la redacción en diversos capítulos, a fin de reflejar la estructura y los procesos organizacionales actuales (...)

Implementación de una Tabla de Control de Cambios para el registro histórico de las modificaciones (...)

DGAC-RGL-001 Reglamento de Comité de Calidad (...) Revisión de la Versión 0 y actualización de la normativa en varios artículos, optimizando la conformación y la estructura funcional del comité de acuerdo con los lineamientos contemporáneos (...)

Implementación de una Tabla de Control de Cambios para el registro histórico de las modificaciones (...); concluye que: "(...) 1) Se revisaron y adecuaron los procedimientos, manual y reglamento requeridos, en virtud al formato y estructura estandarizada de documentos de la DGAC; se le asignan los siguientes códigos bajo los formatos y requerimientos establecidos en el DGAC-PRO-001R2 Procedimiento de Elaboración de Información Documentada. Los siguientes cuadros muestran los códigos y la revisión actualizada y los principales cambios que se realizaron a los documentos (...). 2) La Dirección Ejecutiva de la DGAC, es la instancia de aprobación de los procedimientos, reglamentos y documentos relacionados, de acuerdo al D.S. 28478 (...)

3) Dar de baja las resoluciones administrativas (...). Aclarar que las bajas correspondientes deben suscribirse únicamente a los documentos específicos indicados, sin afectar otras disposiciones que pudieran estar contenidas en una misma resolución, evitando así su anulación integral (...); y recomienda: "(...) 1. Firmar el ejemplar adjunto del documento a aprobar. 2. Derivar el presente informe a la Dirección Jurídica de la DGAC, para la elaboración de la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos detallados en el numeral III, junto con el ejemplar adjunto del documento mencionado. 3. La resolución administrativa, en su parte resolutive debe contener la tabla de control de cambios que se muestra en el punto III. 4. Una vez emitida la Resolución Administrativa de aprobación, favor remitir los documentos originales firmados al Área de Planificación y Calidad, para su incorporación al registro documental y control posterior (...)"

Que el Informe Jurídico DGAC/DJ/UAJ/INF-0078/26 DGAC/02800/2026 de 20 de febrero de 2026, concluye que: "(...) el Procedimiento de Elaboración o Modificación de Información Documentada DGAC-PRO-001, el Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PRO-002, el Manual de la Calidad DGAC-MAN-001 y el Reglamento de Comité de Calidad DGAC-RGL-001, son viables para su aprobación conforme lo señalado en el Informe Técnico DGAC/PLA/INF-0008/26 DGAC/02800/2026, de 05 de febrero de 2026, el cual deberá formar parte indivisible de la Resolución Administrativa que los apruebe; asimismo, se instruya al Área de Planificación y Calidad, el proceso correspondiente de la difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control (...)"

DIRECCIÓN EJECUTIVA
VºBº
Cmde. Jose Antonio Fanola Orias
D.G.A.C.

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 32132, de 24 de noviembre de 2025, ha sido designado como Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC, el Cmdt. José Antonio Fanola Orias.

Que el Numeral 5 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, establece como atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, la emisión de Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia;

POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY.

DIRECCIÓN EJECUTIVA
VºBº
Cmde. Jose Antonio Fanola Orias
D.G.A.C.

DIRECCIÓN JURÍDICA
VºBº
Abg. Enrique Rojas López
D.G.A.C.

DIRECCIÓN EJECUTIVA
VºBº
Cmde. Jose Antonio Fanola Orias
D.G.A.C.

DIRECCIÓN EJECUTIVA
VºBº
Cmde. Jose Antonio Fanola Orias
D.G.A.C.



RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR, los siguientes documentos:

| PROCEDIMIENTOS | | | |
|----------------|--|---------|---|
| Código | Nombre documento | Versión | Control de cambios |
| DGAC-PRO-001 | Procedimiento de Elaboración o Modificación de Información Documentada | Rev.3 | <ul style="list-style-type: none"> Adición y mejora de redacción en el punto 2. Alcance, Punto 3 Responsabilidades, Puntos 5.2.2 Caratula de la Información Documentada, 5.2.5 Pie de Página, 5.2.6 Estructura de la Información, 5.3.1 Encabezado, 5.4 Codificación de la Información documentada y formatos de registro, 5.5 Resolución Administrativa, 5.8 Difusión y/o Capacitación Adición de un nuevo punto 5.2.3 Seguimiento Control de Cambios. |
| DGAC-PRO-002 | Procedimiento de Control de la Información Documentada | Rev.7 | <ul style="list-style-type: none"> Mejoras en la redacción en los puntos 2, 3, 5.1, 5.2, 5.3, 5.6.1, 5.6.2. Adición sobre el registro del "Sistema de Control de Información documentada en los puntos 5.2.1, y 5.3.1 Flujoograma del procedimiento y 5.2.2., 5.3.2 Descripción del Procedimiento |

| MANUAL | | | |
|--------------|----------------------|---------|---|
| Código | Nombre Documento | Versión | Control de Cambios |
| DGAC-MAN-001 | Manual de la Calidad | Rev. 6 | <ul style="list-style-type: none"> Mejora de la redacción puntos 0.1, 0.2.1 Generalidades; 2. Referencias Normativas; 3. Términos y Definiciones, 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, 9.1.2 Satisfacción del cliente. |

| REGLAMENTO | | | |
|--------------|---------------------------------|---------|--|
| Código | Nombre Documento | Versión | Control de Cambios |
| DGAC-RGL-001 | Reglamento de comité de calidad | Rev. 1 | * Actualización de Reglamento en los Artículos: 3,5,9,10,11,12,13,14 |

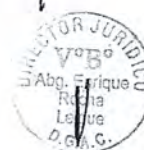
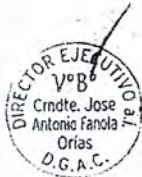
SEGUNDO.- Dejar sin efecto la Resolución Administrativa, detallada a continuación:

| RESOLUCIÓN | DOCUMENTO | REVISIÓN |
|---|---|----------|
| Resolución Administrativa Nro. 359 del 20/08/2025 | DGAC-PRO-002 Procedimiento de Control de la Información Documentada | Rev. 6 |

Dejar sin efecto las siguientes Resoluciones Administrativas, en las partes que se detallan a continuación; quedando firmes y subsistentes las demás disposiciones contenidas en las mismas:

| RESOLUCIÓN | DOCUMENTO | REVISIÓN |
|---|---|----------|
| Resolución Administrativa Nro. 377 del 29/08/2025 | DGAC-MAN-001 Manual de la Calidad | Rev. 5 |
| Resolución Administrativa Nro. 085 del 06/03/2020 | DGAC-PRO-001 Procedimiento de Elaboración o modificación de Información Documentada | Rev. 2 |
| Resolución Administrativa Nro. 413 del 01/09/2017 | DGAC-RGL-001 Reglamento de Comité de Calidad | Rev. 0 |

TERCERO.- INSTRUIR al Área de Planificación y Calidad, la difusión al interior de la Institución de los documentos aprobados mediante la presente Resolución Administrativa y su respectivo control.



COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



ESTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
CUSTODIADA EN PODER DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA
DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL - DGAC,
POR LO QUE, SE LEGALIZA EN CUMPLIMIENTO A
NORMATIVA VIGENTE.

CÓDIGO CIVIL - ARTICULO 1311/1975 (Copias
fotográficas y micro filmicas).
LEY 2341/2002 - ARTICULO 18 (Acceso a
Archivo y Registros y Obtención de Copias)

Lic. Melisa Andrea Frontanilla Cruz
TÉCNICO EN CARGADO DE ARCHIVO
CENTRAL E HISTÓRICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

INDICE

| | |
|--|----|
| 0. INTRODUCCIÓN | 5 |
| 0.1 GENERALIDADES | 5 |
| 0.2 ENFOQUE A PROCESOS..... | 5 |
| 0.2.1 GENERALIDADES..... | 5 |
| 0.2.2 PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS | 5 |
| 0.3 RELACIÓN CON OTRAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN | 6 |
| 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN | 6 |
| 2. REFERENCIAS NORMATIVAS..... | 6 |
| 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... | 7 |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN..... | 7 |
| 4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO | 7 |
| 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS..... | 7 |
| 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 8 |
| 4.3.1 ALCANCE | 8 |
| 4.3.2 JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS NO APLICABLES..... | 8 |
| 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | 8 |
| 5. LIDERAZGO | 9 |
| 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO | 9 |
| 5.1.1 GENERALIDADES..... | 9 |
| 5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE | 10 |
| 5.2 POLÍTICA | 10 |
| 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD | 10 |
| 5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD | 11 |
| 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | 11 |
| 6. PLANIFICACIÓN | 11 |
| 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | 11 |
| 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS | 12 |
| 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS | 12 |
| 7. APOYO..... | 12 |
| 7.1 RECURSOS..... | 12 |
| 7.1.1 GENERALIDADES..... | 12 |
| 7.1.2 PERSONAS | 13 |
| 7.1.3 INFRAESTRUCTURA..... | 13 |
| 7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS | 13 |
| 7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN..... | 13 |
| 7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN..... | 13 |
| 7.2 COMPETENCIA | 14 |
| 7.3 TOMA DE CONCIENCIA | 15 |
| 7.4 COMUNICACIÓN | 15 |
| 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA..... | 16 |
| 7.5.1 GENERALIDADES..... | 16 |
| 7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN | 16 |
| 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | 16 |
| 8. OPERACIÓN..... | 17 |
| 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL..... | 17 |
| 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | 17 |
| 8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE | 17 |
| 8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS..... | 18 |
| 8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | 18 |
| 8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | 19 |
| 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | 19 |
| 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE..... | 19 |
| 8.4.1 GENERALIDADES..... | 19 |
| 8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL | 19 |
| 8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS..... | 19 |

| | | | |
|--|------------------|----------|-------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 4 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

| | |
|---|----|
| 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO | 19 |
| 8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO | 19 |
| 8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD | 20 |
| 8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS | 20 |
| 8.5.4 PRESERVACIÓN..... | 21 |
| 8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA..... | 21 |
| 8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS | 21 |
| 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | 21 |
| 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | 21 |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO..... | 21 |
| 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN..... | 22 |
| 9.1.1 GENERALIDADES..... | 22 |
| 9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | 22 |
| 9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN..... | 22 |
| 9.2 AUDITORÍA INTERNA | 22 |
| 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | 23 |
| 9.3.1 GENERALIDADES..... | 23 |
| 9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | 23 |
| 9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN..... | 23 |
| 10. MEJORA | 23 |
| 10.1 GENERALIDADES | 23 |
| 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | 24 |
| 10.3 MEJORA CONTINUA..... | 24 |

| | | | |
|--|------------------|----------|-------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 5 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

0. INTRODUCCIÓN

0.1 GENERALIDADES

La DGAC fue creada mediante Ley de 25 de octubre de 1947, su marco institucional se define a través del Decreto Supremo N° 28478. La DGAC 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 DGAC tiene como base legal y normativa la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia (Ley N° 2902), Ley General de Transportes (Ley N° 165) y los Convenios Internacionales vigentes. La DGAC se encuentra bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda a través del Viceministerio de Transportes.

Se estable la Misión de la DGAC de acuerdo al artículo 3 del D.S. N° 28478 y la Visión en el Plan Estratégico Institucional.

La estructura organizacional de la DGAC, se encuentra definida en el Manual de Organización y Funciones (MOF).

En el marco del Plan General de Desarrollo Económico y Social (PGDES), el Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES), el Plan Sectorial de Desarrollo Integral (PSDI) del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la DGAC, la Ley General de Transportes N° 165, la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia N° 2902, el Decreto Supremo N° 28478 que reglamenta el marco institucional y los convenios internacionales vigentes, la Dirección General de Aeronáutica Civil está consciente que debe contar con directrices institucionales estratégicas para actualizar las normas del sector aeronáutico, desarrollar programas de vigilancia de la seguridad operacional y de la seguridad de la aviación civil, y fortalecer la institución, con el propósito de garantizar una administración eficiente a las actividades aeronáuticas y mantener los altos estándares de seguridad operacional y de aviación civil a nivel nacional para contribuir al desarrollo del país.

El presente documento está relacionado al cumplimiento de los requisitos con la norma ISO 9001:2015 el cual se detalla a continuación.

0.2 ENFOQUE A PROCESOS

0.2.1 GENERALIDADES

Los procesos que forman parte del SGC de la DGAC, se gestionan de manera sistemática, controlando las interrelaciones e interdependencias entre los mismos, lo que contribuye a la consecución de los resultados previstos de acuerdo a los objetivos de calidad, la política de la calidad y la Dirección Estratégica. (Ver 5.2)

Los procesos que forman parte del SGC y su interrelación, se describen en detalle en el Manual de Procesos DGAC-MAN-002.

0.2.2 PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

Para lograr la eficacia del SGC de la DGAC, el sistema y sus procesos se gestionan con un enfoque de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados. (Ver 6.1).

| | | | |
|--|------------------|----------|-------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 6 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

0.3 RELACIÓN CON OTRAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN

El SGC de la DGAC, tiene relación con las normas ISO 9000 “Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario” e ISO 9004 “Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad”, asimismo en el ámbito del sector público, tiene relación con las siguientes normas básicas de los sistemas de la Ley N°1178 de Administración y Control Gubernamental:

- Normas Básicas del Sistema de Programación Operativa NB-SPO
- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa NB-SOA
- Normas Básicas del Sistema de Presupuesto NB-SP
- Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada NB-CI
- Normas Básicas del Sistema de Tesorería NB-ST
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal NB-SAP
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NB-SABS
- Normas Básicas del Sistema de Control Gubernamental

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

a) OBJETO

Orientar a los usuarios y partes interesadas sobre la forma en la que se implementa y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección General de Aeronáutica Civil.

b) CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual es aplicable a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

c) RESPONSABILIDAD

El Director Ejecutivo de la DGAC es el responsable de la aprobación del presente Manual de la Calidad, asimismo asigna la responsabilidad y autoridad al **Representante de la Alta Dirección** para la comunicación y difusión del mismo en todos los niveles de la DGAC.

d) REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente manual es actualizado cuando existen cambios sobre el SGC que ameriten su modificación. La actualización del documento se realiza según lo establecido en el Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PRO-002.

e) FORMATO Y DISTRIBUCIÓN

El formato del presente manual cumple con lo establecido en el Procedimiento de Elaboración o Modificación de la Información Documentada DGAC-PRO-001 y la distribución se realiza conforme se establece en el Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PRO-002. En la Lista Documentos Controlados DGAC-REG-001, se puede observar las áreas en las que se encuentra disponible el manual.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia de 29 de octubre de 2004.
- Ley N° 165 General de Transportes de 16 de agosto de 2011.
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental de 20 de julio de 1990.
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil
- Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones NBSPO
- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa NBSOA
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal NBSAP

| | | | |
|--|------------------|----------|-------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 7 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

- Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBSABS
- Normas Básicas del Sistema de Control Gubernamental
- Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones RE-SPO
- Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RE-SOA
- Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal RE-SAP
- Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RESABS.
- ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- ISO 31000 Gestión del riesgo - Principios y directrices.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

El presente Manual de la Calidad utiliza los términos incluidos en la norma ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

SIGLAS:

- DAF: Dirección Administrativa Financiera
- DGAC: Dirección General de Aeronáutica Civil
- DJU: Dirección Jurídica
- DRAN: Dirección del Registro Aeronáutico Nacional
- DTA: Dirección de Transporte Aéreo
- MOF: Manual de Organización y Funciones
- MOPSV: Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda
- PEI: Plan Estratégico Institucional
- POA: Programa de Operaciones Anual
- POAI: Programa de Operaciones Anual Individual
- RE-SOA: Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa
- RE-SPO: Reglamento Específico del Sistema de Programación Operativa
- RE-SAP: Reglamento Específico del Sistema de Administración del Personal
- RE-SABS: Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios
- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Según el Procedimiento de Análisis del Contexto DGAC-PRO-009, la DGAC de manera Anual determina el estado de la situación actual de la Institución, tomando en cuenta los factores externos e internos pertinentes y concordantes con su misión, el resultado de este análisis se presenta en el Formulario de Análisis del Contexto DGAC-REG-023 Tabla 1 y Tabla 2.

Como resultado del Análisis del Contexto, en reunión de Comité de la Calidad se revisan y aprueban la política de la calidad y los objetivos de la calidad los cuales deben ser concordantes con las políticas públicas y los objetivos estratégicos y de gestión de la DGAC.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Posterior al Análisis del Contexto, se determinan las partes interesadas pertinentes al SGC, las necesidades y expectativas; estas son plasmadas en el Formularios de Análisis del Contexto DGAC-REG-023 Tabla 3.

| | | | |
|--|------------------|----------|-------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 8 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

El seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos, se realiza una vez al año o cuando se presentan cambios en el SGC que requieran dicha revisión.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.3.1 ALCANCE

El alcance determinado para Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil, abarca los procesos de:

- Asignación de matrículas definitivas, temporales y provisionales para aeronaves, en la oficina central por la Dirección de Registro Aeronáutico Nacional.
- Emisión de autorizaciones para sobrevuelos, ingresos y salidas de vuelos no regulares internacionales de aeronaves, en la oficina central por la Jefatura de Servicios Aerocomerciales de la Dirección de Transporte Aéreo.
- Registro y habilitación de aeródromos para uso privado y uso público (solo trabajo aéreo o aviación general), en la oficina central por la Dirección de Registro Aeronáutico Nacional.
- Otorgamiento de certificaciones de altura a objetos a emplazarse cerca a aeropuertos públicos, en la oficina central por la Jefatura de Aeródromos y Ayuda Terrestre de la Dirección de Navegación Aérea.
- Emisión de Licencias al Personal Aeronáutico, en la oficina central por la Jefatura de Licencias al Personal de la Dirección de Seguridad Operacional.
- Emisión del Certificado de Aeronavegabilidad, en la oficina central por la Jefatura de Aeronavegabilidad de la Dirección de Seguridad Operacional.
- Transferencia de aeronaves bolivianas, en la oficina central por la Dirección de Registro Aeronáutico Nacional.

El alcance de los procesos mencionados, involucra a los trámites que se desarrollan en la **oficina central** de la DGAC en la ciudad de La Paz. Los trámites iniciados o procesados en las oficinas regionales de la DGAC se consideran a partir de su tratamiento en la oficina central de la DGAC en la ciudad de La Paz.

4.3.2 JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS NO APLICABLES

Los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que no son aplicables para el alcance del SGC de la DGAC son los siguientes:

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

Por las características de los procesos involucrados en el alcance del SGC, no se requiere de un equipo de seguimiento o medición de magnitudes, motivo por el cual este requisito no es aplicable.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Los requisitos para la provisión de productos y servicios incluidos en el alcance del SGC de la DGAC, están establecidos en las disposiciones de la normativa internacional aeronáutica del "Convenio de Chicago". Por lo tanto, el requisito 8.3 "Diseño y desarrollo de los productos y servicios", no es aplicable.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

La DGAC tiene establecido, implementado y mantenido un SGC, cuya eficacia se va mejorado continuamente a través del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, los requisitos del usuario, y los legales y reglamentarios aplicables.

| | | | |
|--|------------------|----------|-------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 9 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

Lo procesos necesarios para el SGC y sus interacciones, se presentan en el Mapa de Procesos y en las Fichas de Proceso que se describen en el Manual de Procesos DGAC-MAN-002, donde se han determinado los procesos necesarios para su operación.

Para evidenciar la operación eficaz de estos procesos se mantiene, conserva y controla la información documentada, según el detalle descrito en el Manual de Procesos DGAC-MAN-002 y Registros de las Listas de Documentos Controlados DGAC-REG-001.

5. **LIDERAZGO**

5.1 **LIDERAZGO Y COMPROMISO**

5.1.1 **GENERALIDADES**

La Alta Dirección en la DGAC está representada por el Director Ejecutivo, quien demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC de la siguiente manera:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC, participando de las reuniones del Comité de la Calidad de acuerdo al Reglamento de Comité de la Calidad DGAC-RGL-001 y realizando la Revisión por la Dirección (Ver 9.3) cuyas decisiones y acciones con relación a la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica del SGC, son comunicadas al personal de la DGAC a través de los miembros del Comité de la Calidad o de reuniones con el personal. Asimismo, aprobando las actas del comité de la calidad, producto de las reuniones del comité y de la Revisión por la Dirección.
- Estableciendo la política de la calidad (Ver 5.2) y asegurando que se establezcan los objetivos de la calidad para el SGC (Ver 6.2), compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la DGAC (Ver 4.1), los cuales se revisan periódicamente en las reuniones del Comité de la Calidad o cuando existe la necesidad de hacer cambios en los mismos.
- Asegurando la integración de los requisitos del SGC con los procesos operativos de la DGAC (Ver 4.1 y 4.3.1).
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos (Ver 0.3) y el pensamiento basado en riesgos (Ver 0.2.2), tal como se establece en el Reglamento del Comité de la Calidad DGAC-RGL-001.
- Asegurando que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles, según se establece en el POA, Presupuesto y en el Manual de Procesos DGAC-MAN-002.
- Comunicando permanentemente a los Directores y Jefes Regionales o Subregionales, y a través de ellos a todo el personal, la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC (Ver 7.4).
- Asegurando que el SGC logre los resultados previstos, con el apoyo del Comité de la Calidad, según lo establecido en el Reglamento del Comité de la Calidad DGAC-RGL-001, aspecto que se evalúa en la Revisión por la Dirección.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para que contribuyan a la eficacia del SGC, a través de reuniones de coordinación, acciones de mejora y la dotación de los recursos necesarios.

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 10 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

- Promoviendo la mejora (Ver 10); autorizando dentro del marco legal y reglamentario aplicable, la implementación de acciones que permitan mejorar el producto y/o el servicio para aumentar el grado de cumplimiento con los requisitos actuales y futuros del usuario; corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y eficacia del SGC. Estas mejoras se plasman en las Actas de reunión del Comité de la Calidad y la Revisión por la Dirección.

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Director Ejecutivo de la DGAC demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose que:

- Se determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables, a través de los procesos operativos dentro del alcance del SGC. Los requisitos del usuario se describen en el Manual de Procesos DGAC-MAN-002, y se incorporan en la provisión del servicio mediante los procedimientos de los procesos operativos.
- Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del producto y/o el servicio y a la capacidad de aumentar la satisfacción del usuario, tal como se detalla en la aplicación del registro de Gestión de riesgos y oportunidades DGAC-REG-021 y el Plan de Acción Correctiva/Preventiva/Mejora DGAC-REG-013. Este análisis se realiza en base al procedimiento DGAC-PRO-007, una vez al año o cuando exista la necesidad de incorporar nuevos riesgos u oportunidades, derivados del seguimiento a los procesos del SGC o de la Revisión por la Dirección. (Ver 6.1, 9.1 y 9.3).
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, ejecutando las acciones correspondientes, con base en los resultados del seguimiento y medición de la satisfacción del usuario, tal como queda establecido en las actas de: Reuniones del SGC, Comité de la Calidad y Revisión por la Dirección.

Asimismo, designa a través de un memorándum, a un **Representante de la Alta Dirección** con la responsabilidad y autoridad para asegurarse que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización (ver 5.3).

5.2 POLÍTICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política de Calidad es el compromiso que asume la DGAC a través de su Director ejecutivo, orientada a satisfacer los requisitos del usuario, los legales y reglamentarios aplicables y los de la propia DGAC y mejorar continuamente en ese propósito. La política de la calidad de la DGAC está alineada a los elementos estratégicos de la organización como son su misión y visión.

La Política de la Calidad es revisada anualmente en la reunión de Revisión por la Dirección y en reuniones del Comité de la Calidad que revisen el Análisis del Contexto, de manera que se asegure su continua adecuación y eficacia.

El Director Ejecutivo aprueba la Política de Calidad mediante Resolución Administrativa, promueve su implementación y su mantenimiento en el trabajo cotidiano de todo el personal de la DGAC, que la utiliza como su guía y coadyuva a su cumplimiento a través de los objetivos de la calidad.

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 11 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La comunicación de la política de la calidad se realiza de la siguiente manera:

- Se mantiene como información documentada en la Resolución Administrativa de aprobación, las actas de reunión de Revisión por la Dirección y/o actas de reunión del Comité de la Calidad.
- Está disponible para el conocimiento del personal de la DGAC y las partes interesadas a través de la página web institucional www.dgac.gob.bo. También se la comunicará por otros medios digitales.
- Periódicamente, con el apoyo del Comité de la Calidad, se comunica la Política (junto con los objetivos de la calidad) a todo el personal de la DGAC, a través de talleres y otros mecanismos de difusión, para garantizar su entendimiento y aplicación en el desempeño de funciones.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

El Director Ejecutivo de la DGAC, se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, tal como se establece en el RE-SOA, a través del Manual de Organización y Funciones, el Organigrama de la DGAC y el Manual de Descripción y Perfil de Puestos. En estos documentos, se definen el tipo y grado de autoridad, las líneas de dependencia, las responsabilidades y las funciones de cada área y puesto de trabajo. Estos documentos se encuentran disponibles para todo el personal a través de la página web institucional. Complementariamente, en los procedimientos operativos de los procesos que forman parte del SGC, se definen también responsabilidades específicas para la ejecución de los mismos.

El Director Ejecutivo de la DGAC, mediante un memorándum, nombra formalmente a un Representante de la Dirección para el SGC, asignándole la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001.
- Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- Informar, al Director Ejecutivo sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurar que se promueva el enfoque al usuario en toda la DGAC.
- Asegurar que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.

Asimismo, existe el Comité de la Calidad, creado mediante Resolución Administrativa N° 305 de fecha 28 de agosto de 2009 cuyo objeto, composición, atribuciones y funciones definidos en el Reglamento del Comité de Calidad DGAC-RGL-001.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La DGAC planifica el SGC y determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar, tomando en cuenta la comprensión de la organización y su contexto (Ver 4.1) y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Ver 4.2), con el fin de:

- Asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos;
- Aumentar los efectos deseables;
- Prevenir o reducir efectos no deseados;
- Lograr la mejora institucional

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 12 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

La DGAC planifica, ejecuta y evalúa la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, según lo establecido en la Metodología para Abordar Riesgos y Oportunidades DGAC-PRO-007, cuyos resultados se describen en el registro de Gestión de Riesgos y Oportunidades DGAC-REG-021 y en el registro de Plan de Acción DGAC-REG-013.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

El Director Ejecutivo de la DGAC, aprueba los objetivos de calidad mediante resolución administrativa juntamente con la política de la Calidad.

Los Objetivos de Calidad, son revisados en la reunión de Revisión por la Dirección y en reuniones del Comité de la Calidad para asegurar que:

- Sean coherentes con la política de la calidad, con los objetivos de gestión y con los objetivos estratégicos institucionales.
- Sean medibles, estableciendo indicadores y metas para su seguimiento.
- Tengan en cuenta los requisitos aplicables.
- Sean pertinentes para la conformidad del producto/servicio y para el aumento de la satisfacción del usuario.
- Sean objeto de seguimiento.
- Sean comunicados.
- Sean actualizados, cuando corresponda.

El seguimiento a los resultados y cumplimiento de los objetivos de la calidad, se realizan a través de la Revisión por la Dirección y de reuniones del Comité de la Calidad, previstas para este fin.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando existe la necesidad de realizar cambios en el SGC, los mismos son analizados en reuniones del Comité de la Calidad o en la Revisión por la Dirección, donde se determina la planificación y ejecución de los cambios, si corresponde, para ello se considera:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

La información relacionada con la planificación y ejecución de los cambios del SGC, se registra en actas de reunión del Comité de la Calidad o registros de los resultados de la Revisión por la Dirección.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 GENERALIDADES

La DGAC cuenta con recursos propios en función de los cuales, determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y lo que se necesita obtener de los proveedores externos.

En la formulación y ejecución del POA y del Presupuesto Anual de la DGAC, la Dirección Ejecutiva y las áreas operativas dentro del alcance del SGC, consideran la asignación de recursos para:

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 13 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

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

7.1.2 PERSONAS

La DGAC considera al personal como el recurso más importante para el logro de los resultados de gestión y la consecución de sus objetivos estratégicos institucionales. Por eso, determina y proporciona las personas necesarias para el mantenimiento eficaz del SGC y para la operación y el control de sus procesos, de acuerdo a lo establecido en el RE-SAP.

Asimismo, en el Manual de Procesos DGAC-MAN-002, se describe el personal asignado para el desarrollo de actividades de cada proceso dentro del alcance del SGC.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

La DGAC determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos del SGC que permita lograr la conformidad de los servicios definidos en el alcance del mismo. La Infraestructura incluye:

- Edificios y servicios asociados
- Equipos, incluyendo hardware y software
- Recursos de transporte
- Tecnologías de la información y comunicación

En el Manual de procesos DGAC-MAN-002 se describe con detalle la infraestructura disponible para cada proceso del SGC.

Según se establece en el RE-SABS, la DAF es la encargada del mantenimiento de la infraestructura (instalaciones, estaciones de trabajo, equipos y servicios de apoyo).

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La DGAC determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos del SGC que permita lograr la conformidad de los servicios definidos en el alcance del mismo. El ambiente de trabajo incluye factores humanos y físicos, como:

- Sociales (ambiente no discriminatorio)
- Psicológicos (prevención del síndrome de agotamiento y/o cuidado de las emociones)
- Físicos (iluminación, temperatura e higiene), según las exigencias de las actividades que se desarrollan.

En el Manual de Procesos DGAC-MAN-002 se describe en detalle los factores sociales, psicológicos y físicos del ambiente de trabajo de la DGAC para cada proceso.

La DAF se encarga de proveer las condiciones requeridas para el ambiente de trabajo.

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No aplica, tal como se justifica en el numeral 4.3.2.

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La DGAC determina los conocimientos necesarios para la operación de los procesos del SGC y para lograr la conformidad de los servicios.

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 14 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

Los conocimientos de la DGAC están basados en:

- a) fuentes internas (conocimientos adquiridos a través de la experiencia propia; capacitaciones internas; cumplimiento de la normativa legal vigente, informes de acciones tomadas ante incidentes relacionados con el alcance del SGC, resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios, etc.).
- b) fuentes externas (conocimientos adquiridos de experiencias de sus pares a nivel internacional, normativa legal internacional vigente - OACI, participación del personal en conferencias, seminarios y capacitaciones a nivel internacional, recopilación de conocimientos provenientes de la comunidad aeronáutica, etc.).

Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición del personal apropiado de la DGAC de la siguiente manera:

- Ante las necesidades y tendencias cambiantes que influyen sobre los procesos del SGC, la DGAC considera sus conocimientos actuales e identifica la necesidad de capacitación según lo establecido en el RESAP. Asimismo, se determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, para lo cual el personal designado asiste permanentemente a cursos de capacitación o entrenamientos (internos y/o externos).
- Según el Reglamento de Capacitación del Personal, todo servidor público que se capacita interna o externamente tiene la obligación de realizar una réplica al personal relacionado, actividad que se evidencia a través de Informes y Listas de Asistencia. La información documentada recibida en alguna actividad interna o externa de capacitación, se remite a la Biblioteca Central de la DGAC, para su disponibilidad como documento de consulta de la organización.

Cuando corresponda, los conocimientos de la organización se incluyen en la información documentada del SGC, cuando se realiza su creación y/o actualización.

7.2 COMPETENCIA

La DGAC a través de la Unidad de Gestión del Talento Humano dependiente de la DAF, gestiona la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC, según lo establecido en el RE-SAP.

La determinación de la competencia se realiza sobre la base de la educación, formación y/o experiencia apropiadas para un determinado puesto y se registra en el formulario de Programación Operativa Anual Individual (POAI), el conjunto de POAI's de los puestos de la DGAC conforman el Manual de Descripción y Perfil de Puestos. El personal de la DGAC cuenta con un registro denominado Ficha Personal, el cual contiene información que evidencia la educación, formación y/o experiencia del personal que ocupa un puesto con relación al perfil requerido para dicho puesto (POAI). Periódicamente esta información es actualizada.

La DAF a través de Recursos Humanos, realiza la evaluación del desempeño del personal, según se establece en el RE-SAP, cuyo resultado se detalla en el registro Informe Evaluación del Desempeño, el cual comprende el grado de contribución del personal al logro de objetivos institucionales, el establecimiento de reconocimientos y sanciones, y la identificación de falencias y potencialidades.

Según la identificación de falencias y potencialidades del personal en la Evaluación del Desempeño y otras necesidades de capacitación identificadas en el registro Detección de

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 15 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

necesidades de capacitación, la DAF a través de Recursos Humanos, gestiona las acciones necesarias para que el personal logre la competencia.

La determinación de la eficacia de las capacitaciones efectuadas, se realiza mediante el análisis de la aplicación efectiva de los conocimientos, destrezas y actitudes del personal versus el impacto en el desempeño laboral, el cual se plasma en el registro de Evaluación de los Resultados de Capacitación.

La DAF a través de la Unidad de Gestión del Talento Humano, registra, organiza y conserva la información documentada necesaria, para demostrar la competencia del personal de la DGAC.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La DGAC se asegura de que las personas que realizan el trabajo en el marco del alcance definido para el SGC, toman conciencia de la Política de la Calidad; los objetivos de la calidad; su contribución a la eficacia del SGC incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

Para el logro de la toma de conciencia del personal la DGAC, cada Director de Área o Jefe de Unidad, recalca en las reuniones de seguimiento de procesos la importancia del trabajo de cada persona para el logro de los objetivos del proceso y la institución.

7.4 COMUNICACIÓN

La DGAC determina las comunicaciones internas y externas pertinentes a la institución y consecuentemente al SGC, tal como se establece en el RE-SOA, que incluyen: qué comunicar; cuándo comunicar; a quién comunicar; cómo comunicar y quién comunica.

Las comunicaciones que se efectúan en dentro del SGC, utilizan los siguientes medios:

Presenciales:

- Reuniones de Directores
- Reuniones del Comité de la Calidad
- Reuniones entre áreas
- Reuniones con el personal

Escritos:

- Panel de Información
- Letreros, Rollers, Banners
- Notas o Cartas externas
- Notas internas
- Circulares
- Memorándums
- Informes
- Boletines
- Actas de Reunión
- Hoja de encaminamiento (Hoja de ruta)

Electrónicos y auditivos:

- Correos electrónicos
- Página WEB
- Telefonía fija y celulares corporativos.

La comunicación formal se desarrolla por un medio escrito, en ese sentido se cuenta con el Sistema de Correspondencia, en base a las Políticas de Comunicación de la DGAC.

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 16 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 GENERALIDADES

El SGC de la DGAC incluye información documentada requerida por la Norma ISO 9001 e información documentada que la DGAC determina como necesaria para la eficacia del SGC.

Según su naturaleza y considerando el SGC, la información documentada con la que se cuenta es la siguiente:

- Convenios internacionales y documentación relacionada.
- Leyes, Decretos Supremos, Resoluciones Ministeriales, Resoluciones Bi Ministeriales, Resoluciones Multiministeriales y Resoluciones Administrativas.
- Reglamentos
- Normas Técnicas
- Manuales
- Procedimientos
- Registros
- Especificaciones
- Planes
- Programas

La estructura y formato de los documentos del SGC, se establecen en el Procedimiento de Elaboración o modificación de la Información Documentada DGAC-PRO-001.

La información documentada establecida para el SGC, se encuentra disponible en la página WEB (www.dgac.gob.bo), en la Biblioteca Central de la DGAC y en el Servidor local de la DGAC "Biblioteca Digital"; y se controlan de acuerdo al Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PRO-002.

7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La creación, actualización y gestión de la información documentada, se encuentra definido en el Procedimiento de Elaboración o modificación de la Información Documentada DGAC-PRO-001 y en el Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PRO-002, tomando en cuenta que la identificación, la descripción, el formato, los medios de soporte, la revisión y la aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, son los apropiados.

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada requerida por el SGC y por la Norma ISO 9001, se controla a través de la aplicación del Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PRO-002, asegurando que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite y esté protegida adecuadamente, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad.

Asimismo, en el Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PRO-002 se considera la distribución, acceso, recuperación y uso, el almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad, los cambios de versión y la conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC, se identifica y se controla según lo establecido en el Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PRO-002.

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 17 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La DGAC planifica, mantiene y controla los procesos necesarios, que forman parte del SGC, para la provisión de sus servicios y para implementar las acciones determinadas en la Planificación del SGC, para ello:

- Determina los requisitos para la provisión del servicio y los establece en la información documentada de los procesos operativos.
- Establece los criterios pertinentes para los procesos y la aceptación del servicio a través de los procedimientos para los procesos operativos.
- Determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, mediante el POA y el Presupuesto del área y/o unidad organizacional que contemple actividades relacionadas al SGC.
- Determina e implementa los controles necesarios en cada proceso para cumplir con los objetivos establecidos, los cuales se describen en detalle en los procedimientos para los procesos del SGC.
- Determina, mantiene y conserva la información documentada necesaria para demostrar que los procesos se han implementado según lo planificado y que el servicio es conforme con los requisitos definidos, tal como se describe en los procedimientos para los procesos del SGC.

A través del seguimiento periódico al desempeño de los procesos del SGC, la DGAC controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, en cuyo caso toma acciones para reducir cualquier efecto adverso, según sea necesario. Estos seguimientos se realizan a través del Comité de la Calidad, reuniones del SGC y la Revisión por la Dirección.

Asimismo, la DAF realiza la verificación a la ejecución de las operaciones del POA y el Presupuesto, la verificación es semestral en el caso de POA y trimestral para el Presupuesto.

La DGAC se asegura que los procesos contratados externamente se encuentran controlados, tal como se establece en el punto 8.4.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La DGAC ha identificado y establecido mecanismos de comunicación eficaces con el usuario para la provisión de sus servicios, que incluyen los siguientes aspectos:

- Suministra información sobre el producto y/o servicio, mediante atención personalizada en las oficinas de la DGAC y a través de la página web Institucional.
- Atiende consultas antes, durante y después que se realice el trámite, a través de las líneas telefónicas y la página web Institucional, cuando corresponda. Las solicitudes presentadas por escrito se responden de la misma manera.
- Obtiene la retroalimentación de los usuarios, mediante la aplicación de la encuesta de Evaluación de Satisfacción del Usuario DGAC-REG-015 (Ver 9.1.2).

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 18 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

- La aplicación del procedimiento de gestión de quejas y reclamos DGAC-PRO-012, mediante el cual el usuario puede manifestar su conformidad o disconformidad con el producto/servicio.
- Maneja y controla de manera adecuada la propiedad del cliente (Ver 8.5.3).
- Establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente, en la información documentada de los procesos operativos.

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los requisitos para los productos y servicios que se brindan a los usuarios, se determinan en las áreas competentes, asegurando que se cumplan los siguientes aspectos:

- Requisitos legales y reglamentarios, conforme a la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB) y Boletines Reglamentarios.
- Requisitos requeridos por los usuarios, incluyendo los requisitos para las actividades y posteriores a la misma, identificados y revisados por el área competente, y aprobados por la Dirección Ejecutiva, cuando no contravengan los requisitos legales y reglamentarios. (Ver Manual de Procesos DGAC-MAN-002 e información documentada de los procesos operativos).
- Requisitos no requeridos por los usuarios pero necesarios para el uso especificado o previsto de los servicios, cuando no contravengan con los requisitos legales y reglamentarios. (Ver Manual de Procesos DGAC-MAN-002 e información documentada de los procesos operativos).
- Requisitos propios de la DGAC. (Ver Manual de Procesos DGAC-MAN-002 e información documentada de los procesos operativos).

La DGAC cumple con las declaraciones acerca del producto/servicio que ofrece, para ello los Directores de área, gestionan los recursos técnicos, humanos y logísticos requeridos para el cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Si se detecta alguna limitante para cumplir con algún requisito, este aspecto se hace conocer a la Dirección Ejecutiva a fin de tomar las previsiones que permitan superar la limitante.

8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La DGAC asegura que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos del producto y/o servicio que se va a ofrecer al usuario, para ello realiza revisiones al cumplimiento de los requisitos del servicio y a la documentación que evidencie el cumplimiento de los requisitos, cuando verifica las solicitudes de servicio antes de iniciar la provisión del servicio. Los resultados de esta verificación se registran y conservan en los files (expedientes) correspondientes.

Cuando los requisitos de los servicios son cambiados, la información documentada relacionada se actualiza de acuerdo al Procedimiento de Elaboración o Modificación de la Información Documentada DGAC-PRO-001 y en el Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PRO-002.

Los Directores de área, gestionan los recursos técnicos, humanos y logísticos requeridos para el cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Si se detecta alguna limitante para cumplir con algún requisito, este aspecto se hace conocer a la Dirección Ejecutiva a fin de tomar las previsiones que permitan superar la limitante.

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 19 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Cualquier cambio en los requisitos del producto y/o servicio se gestiona a través del Director de área y las Jefaturas correspondientes y la información documentada se actualiza de acuerdo al Procedimiento de Elaboración o Modificación de la Información Documentada DGAC-PRO-001 y en el Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PRO-002. Asimismo, el Director de área y las Jefaturas comunican al personal correspondiente y a los usuarios, para que estén al tanto de los requisitos modificados.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

No aplica, tal como se justifica en punto 4.3.2.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 GENERALIDADES

La DGAC se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, para ello determina y aplica controles a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro del producto y/o servicio que brinda la DGAC.

La DGAC determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar productos y servicios de acuerdo con los requisitos, mediante la aplicación del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RE-SABS. Asimismo, conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones, las cuales son conservadas por la DAF en el file (expediente) de cada proceso de contratación.

8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

La DGAC se asegura de que los productos y/o servicios suministrados externamente no afectan adversamente la capacidad de entregar productos y/o servicios conformes, a los usuarios, para ello define y aplica controles de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RE-SABS, tal y como se detalla en el Manual de Procesos DGAC-MAN-002.

8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

La DGAC se asegura de que los requisitos para la adquisición de un producto o servicio son adecuados a sus propósitos antes de la comunicación de los mismos al proveedor externo, los cuales son definidos por la Unidad Solicitante del producto o servicio y aprobados por la autoridad inmediata superior, por lo tanto, la información de los requisitos para la adquisición de un producto o servicio se comunica al proveedor externo según se establece en las diferentes modalidades de contratación que se establecen en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RE-SABS.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

La DGAC realiza la provisión de sus servicios de manera planificada y controlada, a través de:

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 20 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

- La disponibilidad de información documentada de los procesos operativos correspondientes, que describe las características que ofrece el producto y/o servicio y las actividades que se desempeñan. Información que se comunica al usuario a través de la publicación en la Página web institucional, cuando corresponde.
- La disponibilidad y utilización de recursos de seguimiento y medición adecuados establecidos en el Manual de Procesos DGAC-MAN-002 y en los procedimientos de los procesos operativos.
- La implementación de actividades de seguimiento y medición, establecidas en los procedimientos de los procesos operativos.
- El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos, cuyo detalle se describe en el Manual de Procesos DGAC-MAN-002.
- La designación de personal competente, de acuerdo a los POAI's.
- La validación de la capacidad de alcanzar los resultados planificados de los procesos de provisión del servicio, para lo cual los Directores de área:
 - Establecen criterios para la revisión y actualización de sus procesos
 - Definen y utilizan métodos de evaluación.
 - Generan y actualizan la información documentada necesarios.
 - Monitorean y mejoran sus procesos.
- La implementación de acciones para prevenir errores humanos, los cuales se identifican a través del seguimiento que se realiza al desempeño de los procesos, de acuerdo a los procedimientos de los procesos operativos correspondientes.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la provisión del servicio, tal como se establece en los procedimientos de los procesos operativos correspondientes.

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La DGAC identifica las solicitudes del usuario, mediante la asignación de un número, el cual sirve para realizar el seguimiento sobre el estado del trámite. Una vez prestado el servicio (concluido el trámite), se almacena toda la documentación relacionada en el file (expediente) correspondiente.

La trazabilidad de los servicios se realiza a través de los registros generados durante la ejecución del servicio hasta la culminación del mismo. Los registros generados son administrados en cuanto a su almacenamiento, recuperación, protección y tiempo de retención, de acuerdo a la Tabla de Administración del Registro, incluida en cada uno de los procedimientos de los procesos operativos correspondientes.

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

La propiedad del usuario o del proveedor, pueden incluir datos personales e información documentada presentada por el usuario o el proveedor, necesarias para el desarrollo de la provisión del servicio o para el proceso de contratación. Mientras la propiedad del usuario o proveedor está bajo el control de la DGAC o está siendo utilizada por la DGAC, la misma se cuida y protege en files (expedientes) con acceso restringido.

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 21 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

Todo el personal de la DGAC que recibe información documentada del usuario o del proveedor, es responsable de cuidar, conservar y evitar su pérdida, daño o deterioro. En el caso de pérdida, daño, deterioro o cuando la información documentada se considere inadecuada para su uso, se comunica al usuario o al proveedor y el Director del Área relacionada, analiza la pertinencia de aplicar el Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva DGAC-PRO-005.

8.5.4 PRESERVACIÓN

Las salidas del servicio son entregadas al usuario en los plazos definidos para la provisión del servicio y de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de los procesos operativos. Si las salidas deben enviarse a las oficinas regionales de la DGAC, el envío se realizará mediante servicio de correo formal que garantice la preservación y entrega del envío. En el caso de que esta entrega no sea inmediata, estas salidas son conservadas con las medidas correspondientes que eviten su pérdida o deterioro. La documentación generada desde el inicio hasta la conclusión del trámite se mantiene y conserva en file (expedientes), la forma de conservación, protección y tiempo de retención de los registros, se describe en la Tabla de Administración del Registro, incluida en cada uno de los procedimientos de los procesos operativos correspondientes.

8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

La DGAC determina y cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas al servicio, considerando los requisitos legales y reglamentarios; las consecuencias potenciales no deseadas asociadas al servicio y los requisitos del usuario, incorporándolos en los procedimientos de los procesos operativos correspondientes. Asimismo, considera los resultados de la retroalimentación del usuario a través de la aplicación de la Evaluación de Satisfacción del Usuario DGAC-REG-015.

8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS

Cuando existe la necesidad de efectuar cambios para la provisión del servicio, los Directores de Área revisan y controlan los mismos, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Asimismo, aseguran que se conserve la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y cualquier otra acción que surja de la revisión.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La DGAC tiene disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para asegurarse que se cumplen con los requisitos de los usuarios, tal como se establece en los Procedimientos operativos de cada proceso.

La conservación de la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, se establece en los procedimientos de los procesos operativos correspondientes.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La DGAC asegura de que las salidas que no sean conformes con los requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, para ello se aplican el Procedimiento de Control de Salidas No Conformes DGAC-PRO-006, los Procedimientos operativos y sus registros correspondientes.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 22 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 GENERALIDADES

Para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC, la DGAC determina: los procesos y etapas del proceso que necesitan seguimiento y medición; los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; la periodicidad para llevar a cabo el seguimiento y la medición y la periodicidad para realizar el análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y la medición; tal como se establece en el Manual de Procesos DGAC-MAN-002 y en los procedimientos de los procesos operativos, estratégicos y de apoyo.

La DGAC realiza la evaluación del desempeño y la eficacia del SGC a través de auditorías de la calidad internas y externas, reuniones del Comité de la Calidad, reuniones del SGC y reuniones de Revisión por la Dirección y conserva la información documentada como evidencia de los resultados obtenidos en los Informes de auditoría interna y externa, los Planes de Acción Correctiva/Preventiva/Mejora, las actas de reunión del SGC, las actas de Reunión del Comité de la y las actas y registros de Resultados de la Revisión por la Dirección.

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Dirección General de Aviación Civil (DGAC) monitorea y evalúa la percepción de los usuarios durante sus trámites mediante el formulario **Evaluación de Satisfacción del Usuario DGAC-REG-015**, de acuerdo con los procedimientos operativos de cada proceso. Adicionalmente, se dispone del **procedimiento de quejas y reclamos DGAC-PRO-0012**. Los resultados derivados de la evaluación de satisfacción y de la gestión de quejas y reclamos se utilizan como insumos para la Revisión por la Dirección.

9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La DGAC analiza y evalúa periódicamente los datos y la información pertinentes, que surgen por el seguimiento y la medición de:

- La conformidad de los productos y servicios;
- El grado de satisfacción del cliente;
- El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- El desempeño de los proveedores externos;
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

Los resultados del análisis y evaluación se plasman en Informes periódicos emitidos de acuerdo a los procedimientos operativos correspondientes, los Informes de auditoría interna y externa, los Planes de Acción Correctiva/Preventiva/Mejora, las actas de Reunión del SGC, las actas de Reunión del Comité de la Calidad, los registros de Resultados de la Revisión por la Dirección e Identificación, análisis y evaluación de riesgos y oportunidades; información documentada que se mantiene y conserva de acuerdo a los procedimientos correspondientes.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

La DGAC lleva a cabo auditorías internas a una vez al año para determinar si el SGC se mantiene eficaz y es conforme con los requisitos propios de la DGAC y de la norma ISO 9001, tal como se establece en el Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad DGAC-PRO-003 y el Procedimiento de Competencia y Evaluación de Auditores DGAC-PRO-004.

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 23 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 GENERALIDADES

La revisión por la dirección es efectuada por el Director Ejecutivo de la DGAC, como mínimo 1 vez al año, con la participación de todos los miembros del Comité de Calidad, tal como se establece en el Procedimiento de Revisión por la Dirección DGAC-PRO-008.

En la reunión se revisa el estado del SGC con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la DGAC.

9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La DGAC realiza la revisión por la dirección de forma planificada e incluyendo consideraciones sobre:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - a) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
 - b) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
 - c) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - d) Las no conformidades y acciones correctivas
 - e) Los resultados de seguimiento y medición
 - f) Los resultados de las auditorías
 - g) El desempeño de los proveedores externos
- la adecuación de los recursos;
- la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- las oportunidades de mejora.

La revisión por la Dirección se realiza sobre la información generada durante el seguimiento a los procesos y otra documentación que pueda ser requerida por el Director Ejecutivo o los miembros del Comité de la Calidad.

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Los resultados de la Revisión por la Dirección se plasman en el DGAC-REG-028, donde se establecen las decisiones, las acciones, los responsables y los plazos para la ejecución de las oportunidades de mejora identificadas.

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

La DGAC a través del seguimiento y medición que realiza, al análisis y evaluación de datos e información sobre el desempeño y eficacia del SGC, el tratamiento de no conformidades y la revisión por la dirección, identifica e implementa oportunidades de mejora necesarias para:

| | | | |
|--|------------------|----------|--------------------|
| MANUAL DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA | Código Documento | Revisión | Página 24 de 24 |
| | DGAC-MAN-001 | 6 | |

- Mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos del usuario e inclusive para aumentar su satisfacción, tomando en cuenta sus necesidades y expectativas actuales y futuras, conforme se evidencia en actas de Reunión del Comité de la Calidad DGAC-REG-018 donde se plasman los resultados de la Revisión por la Dirección.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, mediante la aplicación del Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva DGAC-PRO-005, Procedimiento de Control de Salidas No Conformes DGAC-PRO-006 y la Procedimiento para Abordar Riesgos y Oportunidades DGAC-PRO-007.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC, tal como se evidencia en los Informes de auditoría interna y externa, el Plan de Acción DGAC-REG-013, las Actas de Reunión del Comité de la Calidad DGAC-REG-018.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Cuando se presentan no conformidades en el SGC de la DGAC, incluidas aquellas originadas por las quejas, las mismas se gestionan de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva DGAC-PRO-005, Procedimiento de Control de Salidas No Conformes DGAC-PRO-006 y cuando corresponda, según el procedimiento para Abordar Riesgos y Oportunidades DGAC-PRO-007.

La información documentada, sobre la naturaleza de las no conformidades, las acciones tomadas y los resultados de cualquier acción correctiva ejecutada, se registran en el Plan de Acción de Mejora DGAC-REG-013 y en el Seguimiento a los Planes de Acción Mejora DGAC-REG-014 digital.

10.3 MEJORA CONTINUA

La DGAC mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC tomando en cuenta los resultados del análisis y evaluación de los datos e información de los procesos (Ver 9.1.3) y los resultados de la revisión por la dirección (Ver 9.3), donde se identifican necesidades y oportunidades para promover la mejora continua, cuyas acciones tomadas se evidencian en el Acta de Reunión del Comité de la Calidad DGAC-REC-018, Resultados de la Revisión por la Dirección DGAC-REG-028 y el Plan de Acción de Mejora DGAC-REG-013.