

<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

R.D. N° 131-2011-MTC/12

### Índice General

Detalle	Página
<b>Carátula</b>	
Índice	1
Historial de Cambios	3
1. Presentación de la DGAC	18
1.1. Rubro	18
1.2. Nombre de la Organización	18
1.3. Objeto del Negocio	18
1.4. Breve Reseña Histórica	18
1.5. Principales Servicios/Productos	19
1.6. Principales Clientes	19
1.7. Principales Insumos	20
1.8. Principales Proveedores	20
1.9. Organigrama	20
2. Objetivo	21
3. Alcance	21
4. Referencias Normativas	22
5. Símbolos y Abreviaturas	22
6. Términos y Definiciones	22
7. Distribución del Manual	23
8. Sistema de Gestión de Calidad	23
8.1. Requisitos Generales	23
8.1.1 Identificación e Interacción de Procesos	23
a. Descripción por tipo de Proceso	23
b. Interacción de los Procesos	25
c. Matriz de Proceso / Responsable	25
8.2. Objetivos de Calidad	27
8.3. Requisitos Legales, Técnicos y Otros Requisitos	32
8.4. Requisitos de la Documentación	32
8.4.1 Estructura Documental	32
8.4.2 Control de Documentos	33
8.4.3 Control de Registros	33
8.5. Responsabilidad de la Dirección	34
8.5.1 Visión	34
8.5.2 Misión	34
8.5.3 Valores	34
8.5.4 Política de Calidad	34
8.6. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	34
8.6.1 Responsabilidad y Autoridad	34
8.6.2 Representante de la Dirección	35
8.6.3 Información, Comunicación Interna	35
8.6.4 Revisión por la Dirección	35
9. Gestión de Recursos	34
9.1. Provisión de Recursos	35
9.2. Recursos Humanos	35



DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

### Historial de Cambios

Nº de Revisión	Capítulo o Parte	Nº de la Página que Cambió	Cambio Realizado	Motivo del Cambio	Fecha de Aprobación
01	Integral	Todas	Integral	Se ha actualizado el Manual de Calidad de la DGAC en su totalidad, en vista del cambio en la organización y la migración a la norma ISO 9001:2008. Se optó por actualizar todos los procedimientos que se encuentran certificados bajo la Norma ISO 9001 y hacerlos parte del Manual de Calidad de la DGAC.	12.02.2010
02	Encabezado de todo el Manual	Todas	Revisión y fecha	Actualización del Manual.	20.04.10
02	Índice	01	Cambio en el número de páginas y eliminación de Objetivos y Metas.	Actualización del Manual.	20.04.10
02	Historial de Cambios	03	Cambio en título de columnas 1 y 3, se corrigió en error en la escritura de Nº; se cambio el título de la columna 3 para darle claridad a la información que contiene.	Error de digitación y mejora para la comprensión del documento.	20.04.10
02	Nombre de la Organización	05	Se corrigió la Dirección de la DGAC y modificación de la dirección Web del MTC por la de la DGAC.	Actualización	20.04.10
02	Alcance	10	Reducción del Alcance y mejora de redacción de la exclusión 7.5.2	Actualización	20.04.10
02	Referencias Normativas	11	Actualización de versión de norma ISO 9000:2005	Actualización	20.04.10
02	Términos y Definiciones	11	Se hace referencia a la norma ISO 9000:2005.	Actualización	20.04.10
02	Distribución del Manual	12	Supresión de "Intranet del portal", corrección de error ortográfico en palabra Réconds y modificación de "la página iii" por Historial de Cambios.	Actualización	20.04.10
02	Identificación e Interacción de Procesos	12	Retiro de la palabra planificación y de lo relacionado a Promoción.	Actualización	20.04.10
02	Identificación e Interacción de Procesos	13	Modificación de Abogado Principal por Evaluación Legal. Retiro de Programación y Control y Centro de Réconds Técnicos.	Actualización	20.04.10
02	Interacción de Procesos	14	Cambio integral.	Actualización	20.04.10
02	Objetivos de Calidad	16 – 20	Modificación Integral.	Actualización	20.04.10
02	Objetivo y Metas.	22	Objetivos y Metas, retiro.	No correspondía contar con esa	20.04.10

<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

				información en el Manual.	
02	Responsabilidad de la Autoridad – Representante de la Dirección.	22 – 23	Mejora en la redacción.	Se eliminó los números de las R.D.	20.04.10
02	Planificación de la Realización del Producto	24	Mejora en la redacción.	Frase repetida.	20.04.10
02	Listas Maestras	27- 29	Actualización de las Listas Maestras por reducción de alcance.	Reducción de alcance.	20.04.10
02	P-DG-SIG-003 Ítem 9	04 y 05	Incremento en el Objetivo de Calidad de 3.5 a 3.7.	Mejora Continua	20.04.10
03	Principales Servicios / Productos	09	Se ha eliminado la descripción de los servicios y se ha referenciado a la fuente que es el TUPA.	Mejora en la redacción.	08.06.10
03	Principales Proveedores	10	Se han definido a los proveedores externos e internos.	No se habían identificado adecuadamente a los proveedores.	08.06.10
03	Organigrama	11	Se ha retirado al Comité de Seguridad Operacional y se ha incluido a la C.T. de Seguridad Operacional.	Cambio en la estructura de la organización.	08.06.10
03	Alcance	11 - 12	Se eliminó la viñeta “g” que estaba en blanco.	Mejora en la redacción.	08.06.10
03	Diagrama Nº 02: “Interacción de Procesos de la DGAC.	16	Se incluyó en el recuadro de Certificaciones el procedimiento P-DCA-EEF-004.	Por error no se había incluido en el diagrama.	08.06.10
03	Compras	26	Se ha especificado que la DGAC no compra nada sino Capacitación a través de OACI.	Mejora en la redacción para clarificar los conceptos.	08.06.10
03	Listado Maestro de Procedimientos	28 - 29	Se agregaron los procedimientos P-DSA-AVS-001; P-DSA-AVS-002; P-DSA-AVS-003; P-DSA-AVS-004.	Facilitar la implementación de dichos procedimientos por la CT AVSEC.	08.06.10
03	Listado Maestro de Formatos	29 - 30	Se agregaron los formatos de F-DG-SIG-026 y F-DSA-AVS-001; F-DSA-AVS-002; F-DSA-AVS-018 y F-DSA-AVS-019; F-DSA-AVS-020; F-DSA-AVS-021; F-DSA-AVS-022; F-DSA-AVS-023.	Facilitar la implementación de dichos formatos por la CT AVSEC y CTSIG.	08.06.10
03	Listado Maestro de Instructivos	30 - 31	Adición de los instructivos I-DG-SIG-007 e I-DG-SIG-008.	Se identificó la necesidad de dar información para el llenado de la Aplicación y la búsqueda de información en el Portal Web del MTC.	08.06.10
03	Listado Maestro de Listas de Verificación.	31 - 32	Adición de la lista de verificación L-DSA-AVS-015.	Requerimiento de contar con dicha lista de verificación.	08.06.10
03	Procedimiento P-DG-SIG-001:Control de Documentos y Registros (1.e)	03	Se modificó la redacción de la palabra “cuando”.	Error de redacción.	08.06.10

**DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)**

**Código: M-DG-SIG-001**

**Revisión: 08**

**Fecha: 28.04.11**

**Manual de Calidad de la DGAC**

03	Procedimiento P-DG-SIG-001:Control de Documentos y Registros (1.p.2.vii)	05	Se agregó el uso del formato F-DG-SIG-026.	Se identificó la necesidad de implementar un nuevo formato.	08.06.10
03	P-DG-SIG-001:Diagrama de Flujo del	08	Inclusión del formato F-DG-SIG-026.	Se identificó la necesidad de implementar un nuevo formato.	08.06.10
03	P-DG-SIG-001: Registros y Formatos	09	Inclusión del formato F-DG-SIG-026.	Se identificó la necesidad de implementar un nuevo formato.	08.06.10
03	I-DG-SIG-001: Codificación de la Documentación	03	Se han incluido los códigos de documentación interna de las siguientes áreas: INS, OPS, NAV, AGA.  Se agregó la nota final referida a proyectar documentos.	Se identificó la necesidad de asignarles un código.  Aclarar conceptos.	08.06.10
03	I-DG-SIG-001: Codificación de la Documentación	01 y 03	Creación del código de la Junta de Infracciones.	No se le había considerado codificación.	08.06.10
03	I-DG-SIG-002: Estructura de la Documentación Técnica.	01	Cambio de la palabra "calidad" por estratégico en Contenido Principal del Manual de Calidad.	Error de digitación.	08.06.10
03	I-DG-SIG-002: Estructura de la Documentación Técnica.	02	Se ha eliminado la revisión por parte de CTNED del Manual de Calidad.	Coordinación con el CTNED.	08.06.10
03	I-DG-SIG-002: Estructura de la Documentación Técnica.	02	Adición en Volumen III de la DSA, mejora en la redacción de Volumen IV de la DCA y eliminación de Volumen III de DRP.	Actualización de la estructura de acuerdo a las últimas coordinaciones realizadas.	08.06.10
03	I-DG-SIG-002: Estructura de la Documentación Técnica.	03 -04	Especificado cómo se hará el proceso de revisión de cada Manual.	Coordinación con el CTNED y optimización del proceso.	08.06.10
03	I-DG-SIG-005: Estructura de la Documentación Administrativa	01 a 03	Se incluyó el cargo de Coordinador Administrativo.	Se había incluido como parte de los Coordinadores Técnicos.	08.06.10
03	F-DG-SIG-026:Control de Documentos del SGC	01	Adición del formato F-DG-SIG-026.	Se identificó la necesidad de contar con dicho documento.	08.06.10
04	Organigrama	17	Adición de la JIAC.	Por error no se había colocado.	17.06.10
04	Listado Maestro de Procedimientos	30	Cambio en el nombre del procedimiento P-DSA-AVS-002: Inspección, Auditoria y Pruebas de Seguridad a los Operadores por Inspección / Auditoria a los Operadores.	No se había incluido el concepto de pruebas y estudios de seguridad de anteriormente.	17.06.10
04	Listado Maestro de Procedimiento	30	Se ha incluido el procedimiento P-DSA-AVS-007: Procedimiento	Se ha identificado la necesidad de desarrollar este	17.06.10

**DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)**

**Código: M-DG-SIG-001**

**Revisión: 08**

**Fecha: 28.04.11**

**Manual de Calidad de la DGAC**

	s		para el intercambio de información de Seguridad de la Aviación.	procedimiento.	
04	Listado Maestro de Formatos	31 - 32	Se han incluido los formatos F-DSA-AVS-024 AL F-DSA-AVS-034.	Se ha identificado la necesidad de desarrollar estos formatos.	17.06.10
03	P-DSA-AVS-001	Todas	Se incluyó el concepto de pruebas y estudios de seguridad, así como los criterios para la programación de éstas.	No se había considerado la información de pruebas y estudios de seguridad en la revisión original.	17.06.10
04	P-DSA-AVS-002	Todas	Se incluyó el concepto de pruebas y estudios de seguridad los criterios para realizar éstas.	No se había considerado la información de pruebas y estudios de seguridad en la revisión original.	17.06.10
01	P-DSA-AVS-003	01	Se incluye en la sección – Planificación, para el CTAVS el punto b) Obtener VºBº DSA respecto a la composición del equipo de pruebas.	No se había considerado dicha información en la revisión original.	17.06.10
01	P-DSA-AVS-003	01	Se incluye en la sección – Planificación, para el Líder del equipo - el punto b) Determinar cual será el alcance de la prueba, así como las tareas y actividades de los miembros del equipo.	No se había considerado dicha información en la revisión original.	17.06.10
01	P-DSA-AVS-003	02	Se incluye en la sección – Ejecución, para el Líder del equipo – el punto c) Durante la ejecución de la prueba, el Líder del Equipo o los miembros designados deben analizar la actuación del personal evaluado ya sea a través de las cámaras de circuito cerrado o de manera presencial en las cercanías del puesto de inspección, y de preferencia registrar de manera escrita dicha información.	No se había considerado dicha información en la revisión original.	17.06.10
01	P-DSA-AVS-003	02	Se retira de la sección – Ejecución, los puntos c) y d) de la Revisión Original.	No se había considerado dicha información en la revisión original.	17.06.10
01	P-DSA-AVS-003	02	Se incluye en la sección – cierre de la prueba, para el líder del equipo, los puntos a) y b) – donde se explica el procedimiento ante un resultado satisfactorio y no satisfactorio de la prueba. Se describen los parámetros a analizar, cuando la prueba resulta no satisfactoria, para determinar las acciones correctivas a implementarse por parte de la entidad y personal evaluados.	No se había considerado dicha información en la revisión original.	17.06.10
01	P-DSA-AVS-003	02	Se retira de la sección – Cierre de la prueba, los puntos a) – del Líder del	No se había considerado dicha información en la	17.06.10

<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

			Equipo y a) – de los miembros del equipo de la Revisión Original.	revisión original.	
01	P-DSA-AVS-003	03	Se revisa la sección – Seguimiento, por mejora en la redacción.	No se había considerado dicha información en la revisión original.	17.06.10
01	P-DSA-AVS-003	07	Se amplía el punto k) en la sección – Notas, para incluir dentro del modelo del informe a presentar el Líder del Equipo, el análisis de los factores contribuyentes al resultado no satisfactorio de la prueba (si procede)	No se había considerado dicha información en la revisión original.	17.06.10
01	P-DSA-AVS-003	08	Se agregan los puntos q) y r) en la sección – Notas, para incluir la cantidad de veces máxima que una persona puede fallar una prueba y para establecer detalles respecto al entrenamiento en el trabajo (OJT).	No se había considerado dicha información en la revisión original.	17.06.10
01	P-DSA-AVS-003	12-17	Actualizaciones en los Diagramas de Flujo.	No se había considerado dicha información en la revisión original.	17.06.10
03	L-DSA-AVS-001 a la L-DSA-AVS-014	Última página de cada lista de verificación	En todas las listas se le ha agregado en la parte de observaciones la frase condiciones vulnerables.	Se identificó la necesidad de que en las inspecciones se aproveche para identificar condiciones inseguras de los operadores.	17.06.10
05	M-DG-SIG-001	15	Se modifica la redacción del segundo párrafo.	Aclaración de la función de la Coordinación Administrativa.	10.09.10
05	M-DG-SIG-001	30	En el Listado Maestro de Procedimientos se incluye el P-DSA-P&C-001.	Necesidad de documentar dicho procedimiento.	10.09.10
05	M-DG-SIG-001	32	En el Listado Maestro de Formatos se incluyen: Formulario 001-C/12, Formulario 003-B/12, F-DSA-P&C-001, F-DSA-P&C-002, F-DSA-P&C-003.	Necesidad de documentar el procedimiento P-DSA-P&C-001.	10.09.10
04	I-DG-SIG-001	1 y 3	Se modifica el código del área de Programación y Control.	Requerimiento del Área.	10.09.10
06	M-DG-SIG-001	9	Actualización de la Reseña Histórica	Cambio en la forma de contratación del personal de la organización	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	12	Organigrama de la Organización	Cambios en la organización, eliminación de CPO, adición de INS y SOP en la Dirección General	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	14	Referencias Normativas	Eliminación del Doc. OACI manual de Seguridad Operacional de la OACI.	07.03.11

<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

06	M-DG-SIG-001	14	Símbolos y Abreviaturas	Inclusión de SIG	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	15	Distribución del Manual	Corrección en el nombre del formato F-DG-SIG-001	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	15 y 16	Descripción de tipo de procesos: Claves y de Soporte	Actualización a la nueva estructura de la DGAC.	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	17	Interacción de Procesos	Mejora en la redacción	07.03.11
16	M-DG-SIG-001	17	Matriz Proceso / Responsable	Inclusión de la información de éste ítem que no se había considerado.	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	20	Mapa de Procesos	Actualización de acuerdo a la nueva estructura de la DGAC.	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	21 al 25	Objetivos de Calidad	Actualización de acuerdo a las modificaciones de los procedimientos de calidad	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	25	Estructura Documental	Actualización y mejora de la redacción en la Jerarquía de la Documentación.	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	28	Recursos Humanos	Actualización de acuerdo a la nueva estructura.	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	30	Compras	Actualización de acuerdo a la nueva estructura.	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	31	Control de Equipos de Seguimiento.	Mejora de la redacción.	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	31	Satisfacción del Cliente	Aclaración de los responsables de transmitir las consultas a través de la Web.	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	32	Seguimiento y Medición del Producto	Cambio de la palabra producto por servicio.	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	32	Análisis de Datos	Cambio de trimestral a semestral.	07.03.11
06	M-DG-SIG-001	32	Mejora continua	Corrección de error ortográfico.	07.03.11
04	P-DG-SIG-001	01	Alcance	Cambio en Manual SIG por Manual de calidad de la DGAC	07.03.11
04	P-DG-SIG-001	02	Responsables	Inclusión de cargos que no se habían colocado.	07.03.11
04	P-DG-SIG-001	02 al 06	Actividades del Procedimiento	Retiro de la herramienta de control de cambios, de documentos formales para el envío y mejora del procedimiento.	07.03.11
04	P-DG-SIG-001	06	Indicadores	Mejora de la meta y cambio en la frecuencia.	07.03.11
04	P-DG-SIG-001	07 al 08	Diagrama de Flujo	Cambio de acuerdo a las modificaciones en el procedimiento.	07.03.11
03	P-DG-SIG-002	01 al 03	Actividades del Procedimiento	Retiro de la mención de documentos	07.03.11

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

				formales, mejora en la redacción.	
03	P-DG-SIG-002	04	Indicadores	Modificación en los dos indicadores por mejora.	07.03.11
03	P-DG-SIG-002	05 al 08	Diagrama de Flujo	Actualización de acuerdo a las modificaciones.	07.03.11
03	P-DG-SIG-002	08	Anexos	Retiro de la información del Anexo.	07.03.11
03	P-DG-SIG-003	01	Símbolos y Abreviaturas	Inclusión de DL, CC y RDDG.	07.03.11
03	P-DG-SIG-003	01 al 04	Actividades del Procedimiento	Inclusión de RDDG y sus actividades, mejora en la redacción, retiro de los documentos formales. Inclusión de nota de confidencialidad.	07.03.11
03	P-DG-SIG-003	05	Indicadores	Modificación de los indicadores por mejora.	07.03.11
03	P-DG-SIG-003	06 al 08	Diagrama de Flujo	Actualización de acuerdo a la modificación del procedimiento.	07.03.11
03	P-DG-SIG-003	09	Registros	Inclusión de signos de puntuación.	07.03.11
03	P-DG-SIG-004	Todo		Mejora de los errores ortográficos en la palabra auditoría.	07.03.11
03	P-DG-SIG-004	01	Referencias Normativas	Inclusión del nombre de la Norma ISO 9001:2008.	07.03.11
03	P-DG-SIG-004	01 y 02	Términos y Definiciones	Mejora de los conceptos de "Dueño de Proceso" y "Equipo Auditor"	07.03.11
03	P-DG-SIG-004	02 al 07	Actividades del Procedimiento	Mejora en la redacción del procedimiento.	07.03.11
03	P-DG-SIG-004	08	Indicadores	Modificación por mejora.	07.03.11
03	P-DG-SIG-004	09 al 13	Diagrama de Flujo	Actualización de acuerdo a la modificación del procedimiento.	07.03.11
03	P-DG-SIG-005	01	Alcance	Aclaración de que esta dirigido a los procesos certificados.	07.03.11
03	P-DG-SIG-005	01	Referencias Normativas	Inclusión del nombre de la Norma ISO 9001:2008.	07.03.11
03	P-DG-SIG-005	01	Términos y Definiciones	Inclusión de: Responsable de la Acción, Responsable de la Verificación y Responsable de la Información.	07.03.11
03	P-DG-SIG-005	02 al 04	Actividades del Procedimiento	Precisión que se envía una vez al año el formato F-DG-SIG-017 y se eliminan los documentos	07.03.11

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

				formales.	
03	P-DG-SIG-005	04	Indicadores	Modificación por mejora.	07.03.11
03	P-DG-SIG-005	05-07	Diagrama de Flujo	Actualización de acuerdo a la modificación del procedimiento.	07.03.11
03	P-DG-SIG-006	01	Referencias Normativas	Inclusión del nombre de la Norma ISO 9001:2008.	07.03.11
03	P-DG-SIG-006	01	Símbolos y Abreviaturas	Corrección en Coordinador de Calidad.	07.03.11
03	P-DG-SIG-006	01	Términos y Definiciones	Corrección ortográfica en Acción Preventiva	07.03.11
03	P-DG-SIG-006	Todo		Mejora de error ortográfico en la palabra auditoría.	07.03.11
03	P-DG-SIG-006	02 al 06	Actividades del Procedimiento	Precisión de algunos casos en particular y mejora en la redacción,	07.03.11
03	P-DG-SIG-006	09 al 11	Diagrama de Flujo	Actualización de acuerdo a la modificación del procedimiento.	07.03.11
03	P-DG-SIG-007	01	Referencias Normativas	Inclusión del nombre de la Norma ISO 9001:2008.	07.03.11
03	P-DG-SIG-007	01 al 03	Actividades del Procedimiento	Modificación del plazo para la entrega de la información a la primera semana del mes y mejora de redacción.	07.03.11
03	P-DG-SIG-007	03	Indicadores	Modificación por mejora.	07.03.11
03	P-DG-SIG-007	04	Diagrama de Flujo	Actualización de acuerdo a la modificación del procedimiento.	07.03.11
03	F-DG-SIG-001	01	Tipo de Copia / Revisión	Mejora en el formato.	07.03.11
03	F-DG-SIG-006	01	Periodo	Eliminación de los periodos de tiempo.	07.03.11
02	F-DGSIG-007	01	Integral	Se ha eliminado la información de SACP y auditoría y se han incluido ítems referidos a problemática y quejas. Además se ha incluido una explicación de lo que se espera en cada ítem.	07.03.11
03	F-DG-SIG-008	01	Nombre de las áreas	Se ha incluido el listado de clientes internos y externos para que se marque en la columna de la derecha.	07.03.11
03	F-DG-SIG-009	01 y 02	Ítem	Se ha mejorado la redacción y retirado ítems que no agregaban valor.	07.03.11
02	F-DG-SIG-010	01 y 02	Ítem	Se retiró lo referido	07.03.11

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

				a ambiente de trabajo y la participación de la secretaria por ser repetitivo.	
05	I-DG-SIG-001	01	Actividades del Instructivo	Se ajustó a la nueva organización	07.03.11
04	I-DG-SIG-002	Todo	Actividades del Instructivo	Corrección de las referencias de los Anexos.	07.03.11
03	I-DG-SIG-004	01 y 02	Actividades del Instructivo	Retiro de la palabra Excel.	07.03.11
04	I-DG-SIG-005	03 y 04	Actividades del Instructivo	Se aclara la forma de comunicación del personal en general y se adiciona una actividad para el seguimiento de los documentos.	07.03.11
03	L-DG-SIG-001	01		Error ortográfico de °N por N°.	07.03.11
03	P-DCA-NAC-001	Todas	Integral	Adecuación del procedimiento para dar cumplimiento a los requisitos legales.	07.03.11
Original	P-DCA-NAC-002	Todas	Integral	Inclusión	07.03.11
Original	L-DCA-NAC-001	1	Integral	Inclusión	07.03.11
Original	P-DCA-NAC-003	Todas	Integral	Inclusión	07.03.11
Original	P-DCA-NAC-004	Todas	Integral	Inclusión	07.03.11
Original	F-DCA-NAC-001	1	Integral	Inclusión	07.03.11
Original	F-DCA-NAC-002	1	Integral	Inclusión	07.03.11
Original	F-DCA-NAC-003	1	Integral	Inclusión	07.03.11
Original	L-DCA-NAC-002	1	Integral	Inclusión	07.03.11
04	P-DSA-AVS-001	Todas	Integral	Mejora en la redacción y orden	07.03.11
05	P-DSA-AVS-002	Todas	Integral	Mejora en la redacción y orden; retiro de la firma del operador en el F-DSA-AVS-017 y las listas de verificación, uso adecuado del F-DSA-AVS-017.	07.03.11
04	F-DSA-AVS-017	1	Nombre del Formato.	Modificación en el nombre, retiro de "la".	07.03.11
Original	I-DSA-NAV-001	Todas	Integral	Inclusión	07.03.11
Original	L-DSA-NAV-012	1-3	Integral	Inclusión	07.03.11
07	M-DG-SIG-001	21	Modificación del año de la norma ISO 9004	Actualización	30.03.11
07	M-DG-SIG-001	28	Objetivo de Calidad del P-DG-SIG-005	Corrección de un error en la frecuencia.	30.03.11
07	M-DG-SIG-001	36 a 40	Listados Maestros	Inclusión de nuevos documentos.	30.03.11
05	P-DG-SIG-001	4 y 5	Actividades del Procedimiento	Se ha aclarado actividades a través de la referencia del	30.03.11

**DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)**

**Código: M-DG-SIG-001**

**Revisión: 08**

**Fecha: 28.04.11**

**Manual de Calidad de la DGAC**

				I-DG-SIG-002, AL Manual de Calidad y al responsable de la actividad 2.b.	
05	P-DG-SIG-001	10	Registros y Formatos	Corrección del nombre del F-DG-SIG-003.	30.03.11
03	F-DG-SIG-024	1	Encabezado	Retiro de la palabra Rev.	30.03.11
03	F-DG-SIG-025	1	Encabezado	Retiro de la palabra Rev.	30.03.11
04	P-DG-SIG-002	1	Objetivo	Se precisó el objetivo del procedimiento.	30.03.11
04	P-DG-SIG-002	2	Actividades del Procedimiento	En 2j se precisó quiénes son los participantes.	30.03.11
04	P-DG-SIG-002	3	Actividades del Procedimiento	En 3.h.1. se modificó la referencia de 3.c. por 3.e.	30.03.11
04	P-DG-SIG-002	3	Actividades del Procedimiento	En 3.m. se agregó al final del párrafo "según el ámbito de su competencia".	30.03.11
04	P-DG-SIG-003	1	Símbolos y Abreviaturas	Aclaración de la definición de RDDG.	30.03.11
04	P-DG-SIG-003	2	Actividades del Procedimiento	En 2.c. se hace referencia al ítem 2.b.	30.03.11
04	P-DG-SIG-003	2	Actividades del Procedimiento	En 3.a. se hace referencia al F-DG-SIG-008.	30.03.11
04	P-DG-SIG-003	09	Retiro de "por Dirección y Área" en el nombre del formato F-DG-SIG-008.	Error en el nombre	30.03.11
04	P-DG-SIG-004	06	Adición del uso de sello de arbitraje.	Mejora del procedimiento.	30.03.11
04	P-DG-SIG-004	02 y 03	Actividades del Procedimiento.	En 01 se corrigió el nombre del formato F-DG-SIG-011.	30.03.11
04	P-DG-SIG-004	06 y 07	Arbitraje de una Auditoría.	Mejora integral de ésta parte por implementación del procedimiento.	30.03.11
04	P-DG-SIG-004	05 a 08	Diagrama de Flujo.	Cambio de acuerdo a las modificaciones del procedimiento.	30.03.11
04	P-DG-SIG-005	03	Actividades del Procedimiento	En 2.f.2.v, se incluye la frase "actualizado con las actividades adicionales realizadas".	30.03.11
04	P-DG-SIG-005	03	Actividades del Procedimiento	En 2.f.2.vi, se detalla que el formato no actualizado será eliminado.	30.03.11
04	P-DG-SIG-005	Integral	Corrección de problemas de redacción.	Mejora en la redacción.	30.03.11
04	P-DG-SIG-005	04	Actividades del Procedimiento.	Aclaración de la fase de comunicación y análisis del control de producto no conforme. Cambio en la frecuencia.	30.03.11
04	P-DG-SIG-005	05	Indicadores	Estandarización de	30.03.11

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)					
Código: M-DG-SIG-001		Revisión: 08		Fecha: 28.04.11	
Manual de Calidad de la DGAC					

				la frecuencia.	
04	P-DG-SIG-005	05 a 07	Diagrama de Flujo	Se modificó de acuerdo a los cambios del procedimiento.	30.03.11
04	P-DG-SIG-006	Todas	Encabezado.	Cambio en el título de "y" por "o".	30.03.11
04	P-DG-SIG-006	03	Generalidades	Aclaración sobre las oportunidades de mejora.	30.03.11
04	P-DG-SIG-006	06	Actividades del Procedimiento	En 3.f. se incluye una viñeta indicando que se sella como "Cerrada".	30.03.11
04	P-DG-SIG-006	11	Anexo	Se modifica el ítem k, colocando la aclaración de que las oportunidades de mejora no requieren de análisis causa raíz.	30.03.11
04	P-DG-SIG-007	2	Actividades del Procedimiento	Se aclara en los ítems 1.k. y 1.n. que serán los miembros del Comité de Calidad los que determinen quién es el responsable de la acción.	30.03.11
04	P-DG-SIG-007	3	Actividades del Procedimiento	Se aclara que puede ser por correo o con documento el envío de la información.	30.03.11
06	I-DG-SIG-001	1	Actividades del Instructivo	Cambio de JIAC por JIA	30.03.11
05	I-DG-SIG-002	2 y 3	Actividades del Instructivo	Actualización a la nueva organización	30.03.11
05	I-DG-SIG-002	1	Anexo del Listado de Verificación	Inclusión de una Nota de aclaración.	30.03.11
03	P-DCA-INT-001	Integral	Integral	Actualización por mejora del procedimiento a razón del resultado de auditoría interna.	30.03.11
Original	P-DCA-JIA-001	Integral	Integral	Inclusión	30.03.11
08	M-DG-SIG-001	19	Corrección en el nombre de la Coordinación Administrativa e inclusión de la Comisión Consultiva.	Mejora y corrección de redacción.	29.04.11
08	M-DG-SIG-001	23	Inclusión en el proceso clave de Regulación la frase "y difundir".	Aclarar el texto.	29.04.11
08	M.DG-SIG-001	26 a 31	Objetivos de Calidad: Inclusión de los indicadores de Evaluación de Desempeño.	Inclusión.	29.04.11
08	M-DG-SIG-001	39 a 44	Inclusiones de los nuevos procedimientos, formatos y listas de verificación.	Inclusión.	29.04.11
08	M-DG-SIG-001	34 y 35	Actualización de la información relacionada al Manual de Descripción de puestos y comunicación de las funciones al personal de acuerdo a la nueva organización.	Actualización.	29.04.11

**DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)**

**Código: M-DG-SIG-001**

**Revisión: 08**

**Fecha: 28.04.11**

**Manual de Calidad de la DGAC**

05	I-DG-SIG-002	5 a 9	Modelo de documentos.	Aclaración del uso de los modelos de documentos.	
04	P-DSA-NAV-001	Todas	Integral	Mejora en la redacción y adecuación del procedimiento como parte de la mejora continua según requerimiento de Inspectores y atendiendo hallazgos de auditorías.	29.04.11
04	P-DSA-NAV-002	Todas	Integral	Mejora en la redacción y adecuación del procedimiento como parte de la mejora continua según requerimiento de Inspectores y atendiendo hallazgos de auditorías.	29.04.11
04	P-DSA-NAV-003	Todas	Integral	Mejora en la redacción y adecuación del procedimiento como parte de la mejora continua según requerimiento de Inspectores y atendiendo hallazgos de auditorías.	29.04.11
04	P-DSA-NAV-004	1	Objetivo	Se mejora redacción y se precisa que la Oficina NOF de Lima se encarga de elaborar y difundir el NOTAM.	29.04.11
04	P-DSA-NAV-004	1	Alcance	Se mejora redacción.	29.04.11
04	P-DSA-NAV-004	1	Referencias normativas	Se retira el Anexo 10 de la OACI por no encontrarse aplicable a este procedimiento.	29.04.11
04	P-DSA-NAV-004	1	Símbolos y Abreviaturas	Se incluyen nuevas abreviaturas usadas en esta revisión.	29.04.11
04	P-DSA-NAV-004	1	Términos y definiciones	Se corrige error en el sub título y se incluyen nuevos términos para mejorar redacción y entendimiento del procedimiento.	29.04.11
04	P-DSA-NAV-004	2	Responsables	Se especifican las responsabilidades de cada participante del procedimiento.	29.04.11
04	P-DSA-NAV-004	2, 3 y 4	Actividades del procedimiento: 1.1, 1.2 y 1.3	Se mejora redacción	29.04.11

**DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)**

**Código: M-DG-SIG-001**

**Revisión: 08**

**Fecha: 28.04.11**

**Manual de Calidad de la DGAC**

04	P-DSA-NAV-004	5	Diagrama de flujo	Se acondiciona el diagrama de flujo de acuerdo a variaciones en el procedimiento.	29.04.11
06	P-DSA-AVS-002	10	Cambio integral de la parte: Levantamiento y Extensión.	Mejora en la redacción.	29.04.11
06	P-DSA-AVS-002	11	Se retira numeral 3.	Mejora en la redacción.	29.04.11
03	P-DCA-PEL-002	Todas	Alcance Referencias Normativas. Términos y definiciones. Actividades del procedimiento. Indicador Registros. Anexos. Formatos.	Actualización del Alcance. Actualización de Referencias normativas de acuerdo a nueva publicación de RAPS 61, 63,65 y 67. En Términos y definiciones Se añadió la definición de Guía del usuario. Actualización de Actividades del Procedimiento de acuerdo a la nueva emisión de certificados médicos vía sistema y en cards plastificados. Requerimiento de contar con una solitud para el trámite. Estandarización en los criterios de evaluación del Indicador del procedimiento. Actualización de los Registros y Formatos. En Anexos se añadió I-DCA-PEL-003: Instructivo para el usuario de la aplicación informática.	29.04.11
03	P-DCA-PEL-004	Todas	Alcance Referencias Normativas. Términos y definiciones. Actividades del procedimiento. Indicador. Registros. Formatos.	Actualización del Alcance. Actualización de Referencias normativas de acuerdo a nueva publicación de RAPS 61, 63,65 y 67. Se añadió la definición de Guía del usuario. En las Actividades del procedimiento se estandarizó los nombres de los Registros. Estandarización en los criterios de evaluación del Indicador del	29.04.11

**DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)**

**Código: M-DG-SIG-001**

**Revisión: 08**

**Fecha: 28.04.11**

**Manual de Calidad de la DGAC**

				procedimiento Actualización de los Registros y Formatos.	
03	P-DCA-PEL-007	Todas	Alcance Referencias Normativas. Actividades del procedimiento. Indicador. Registros. Formatos.	Actualización del Alcance. Actualización de Referencias de normativas de acuerdo a nueva publicación de RAPS 61, 63 y 65. En actividades del Procedimiento se estandarizó los nombres de los Registros. Estandarización en los criterios de evaluación del Indicador del procedimiento Actualización de los Registros. Estandarización en el nombre de los formatos.	29.04.11
03	P-DCA-PEL-009	Todas	Alcance Referencias Normativas. Actividades del Procedimiento. Indicador. Registros. Anexos.	Actualización del Alcance. Se retiraron Referencias Normativas como resultado de Revisión de Procedimientos. Actualización de Actividades del procedimiento de acuerdo a la nueva adquisición de Scanners. Cambio en criterios de evaluación en indicador del procedimiento. Actualización de los Registros. En Anexos se añadió I-DCA-PEL-004: Instructivo para el usuario de la aplicación de expedientes digitales.	29.04.11
03	P-DCA-PEL-010	Todas	Alcance. Referencias Normativas. Actividades del Procedimiento. Indicador. Registros.	Actualización del Alcance. Actualización de Referencias de normativas de acuerdo a nueva publicación de RAPS 61, 63,65 y 67. Se actualizó Actividades del procedimiento de acuerdo al Manual de Calidad de la DGAC. Estandarización en los criterios de evaluación del	29.04.11



DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

## 1. Presentación de la DGAC

### 1.1. **Rubro.**

Gobierno - Aeronáutica Civil.

### 1.2. **Nombre de la Organización.**

Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC.  
 Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC.  
 Jr. Zorritos N° 1203, Cercado de Lima.  
 Lima, Perú.  
 Teléfono 615-7800  
[www.mtc.gob.pe/dgac.html](http://www.mtc.gob.pe/dgac.html)

### 1.3. **Objeto de Negocio.**

Entidad del sector público, que ejerce funciones como autoridad competente del sector aeronáutico civil responsable de fomentar, regular, certificar y vigilar este sector.

### 1.4. **Breve Reseña Histórica.**

La DGAC es actualmente quien ejerce la Autoridad de Aeronáutica Civil como dependencia especializada del MTC, dependiente del Viceministro de Transportes dentro del MTC.

Hasta el año 2000, la aviación civil fue supervisada por la Dirección General de Transporte Aéreo DGTA dentro del MTC. En 1996, como consecuencia de las auditorias y las visitas de los organismos internacionales (OACI, FAA), el Estado peruano tomó la decisión de incorporar personal civil a la organización.

El Perú es uno de los signatarios originales del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, firmado en Chicago el 07 de diciembre de 1944, el Convenio de Chicago contiene en su Anexos normas y métodos recomendados que los Estados se comprometen a implantar con la finalidad de promover la seguridad, regularidad y eficiencia del transporte aéreo.

Luego de la firma del Convenio de Chicago en el año 1944, se fundó la OACI, organismo que a partir del año 1947, actúa como la entidad especializada de la Organización de las Naciones Unidas, siendo ésta la organización responsable de coordinar el desarrollo y la regulación de la aviación civil internacional.

La DGAC, recurrió desde el año 1995 a convenios de gestión con la OACI para permitir el reclutamiento y la retención de personal ejecutivo y técnico de nivel internacional a través de un régimen de remuneraciones y trabajo de organismo multilateral que generó mejores condiciones que los esquemas de funcionamiento del sector público peruano.

A partir del año 2011, todo el personal de la DGAC ha sido contratado a través de la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio - CAS por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, originando variaciones significativas en la organización. Actualmente, se cuenta con un total de 175 empleados, dentro de los cuales se cuenta con 01 Director General y 03 Directores de Línea.

El marco legal de funcionamiento de la DGAC y de la aviación civil en el Perú se rige específicamente por la Ley N° 27261 (Ley de Aeronáutica Civil del Perú y sus modificatorias), la Ley N° 28404 (Ley de Seguridad de la Aviación Civil), la reglamentación y anexos técnicos aprobados por el MTC, y las RAP – Regulaciones Aeronáuticas del Perú aprobadas por la DGAC. También existe el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, el Programa Nacional de Facilitación y el Plan de Navegación Aérea que emiten directrices en cada uno de sus respectivos ámbitos. La seguridad está regida por los Anexos Técnicos y las Regulaciones Aeronáuticas

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

del Perú RAP aprobados sobre la base de los Anexos del Convenio de Chicago y las Normas y Métodos Recomendados establecidos en los Anexos la Convenio, estándares internacionales prescritos por la OACI.

Durante el año 2007, la DGAC ingresó a una reorganización interna con la finalidad de adecuar su estructura organizacional en base a sus principales procesos. Actualmente, la DGAC cuenta con varios servicios certificados bajo la Norma ISO 9001:2008.

### **1.5. Principales Servicios/Productos.**

Los principales servicios de Certificación, Permisos, Autorizaciones, Licencias e Inspecciones que brinda la DGAC se encuentran descritos en el TUPA vigente.

En cuanto a la elaboración del marco normativo técnico, la DGAC proporciona a los diversos procesos los siguientes productos:

- Regulaciones Aeronáuticas del Perú. (RAP)
- Normas Técnicas Complementarias. (NTC)
- Directivas Técnicas Extraordinarias. (DTE)
- Directivas de Aeronavegabilidad.
- Circulares de Asesoramiento. (CA)
- Oficios Circulares.

### **1.6. Principales Clientes.**

- a. La Sociedad en general, representada prioritariamente por los usuarios del transporte aéreo.
- b. El Estado, representado por las siguientes entidades:
  - i. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), y constituye la contraparte por el Estado peruano en los contratos de concesión de los aeropuertos.
  - ii. La CORPAC, actualmente responsable por delegación de la gestión del espacio aéreo y por la operación de algunos aeropuertos y aeródromos en el territorio peruano, por lo que es regulada por la DGAC; presta los servicios de navegación aérea.
- c. La Comisión de Investigación de Accidentes de Aviación (CIAA) – constituye la oficina de investigación de accidentes aéreos dependiente del MTC.
- d. El Ministerio de Defensa, que es un usuario de los servicios de CORPAC y del espacio aéreo de Perú (debido a los vuelos y otras actividades), y un proveedor de facilidades y servicios que pueden ser utilizados , en alguna ocasión, por la aviación civil. Asimismo a través de la Fuerza Aérea del Perú tiene la responsabilidad de todo lo relacionado con el Sistema de Búsqueda y Rescate SAR.
- e. El Servicio Nacional de Meteorología e Hidrografía del Perú SENAMHI, es la autoridad competente en esta materia, sin embargo no participa en lo que respecta a la meteorología aeronáutica por falta de recursos, por lo que este rol es actualmente asumido por CORPAC.
- f. El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura del Transporte de Uso Público - OSITRAN, es el encargado de verificar el cumplimiento de los contratos de concesión y de realizar las interpretaciones al mismo, fija las tarifas cuando se trata de servicios monopólicos y regula los accesos a la infraestructura de transporte.
- g. La Comisión Consultiva de Aeronáutica Civil es el organismo consultivo de la Autoridad Aeronáutica Civil.
- h. Ministerio de Economía a través de Aduanas.
- i. Ministerio del Interior a través de la Dirección General de Migraciones y Naturalización, de la Dirección de Policía de Seguridad Aeroportuaria, entidad especializada de la Policía Nacional del Perú para temas aeroportuarios, de la Dirección General de Control de Servicios de Seguridad, Control de Armas y

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

- Explosivos de Uso Civil.
- j. Los Organismos Internacionales.
    - i. La Organización de Aviación Civil Internacional OACI.
    - ii. La Comisión Latinoamericana de Aviación Civil CLAC.
    - iii. Otros Estados con los que se tiene acuerdos aéreos Bilaterales y Multilaterales.
    - iv. La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).
  - k. Los Operadores, que se detallan a continuación:
    - i. Líneas aéreas nacionales e internacionales.
    - ii. Proveedores de mantenimiento aeronáutico.
    - iii. La Asociación de Controladores del Tráfico Aéreo.
    - iv. Aeroclubes.
    - v. Escuelas de Aviación.
    - vi. Las Asociaciones de Pilotos de Aeronaves e Ingenieros.
    - vii. Asociación Peruana de Empresas Aéreas APEA.
    - viii. Asociación de empresas de transporte Aéreo Internacional AETAI.
    - ix. Los operadores privados de aeropuertos como LAP (operador del Aeropuerto Jorge Chávez en Lima), ADP (consorcio que controla aeropuertos en el Norte del país).

### **1.7. Principales Insumos**

Los principales insumos que nos permiten realizar el trabajo como Autoridad Aeronáutica Civil del Perú son:

- a. Marcos regulatorios nacionales e internacionales.
- b. Documentación proporcionada por los operadores.

### **1.8. Principales Proveedores**

Entre los proveedores de la DGAC, están los siguientes:

Proveedores Externos:

- El principal proveedor es el Estado a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, quien proporciona recursos materiales como equipos e insumos de oficina y servicios como Seguridad, Limpieza y Sistemas Informáticos.
- Las instituciones de capacitación.

Proveedores Internos:

- La Coordinación Técnica de Normas, Evaluación y Difusión a través de las normas técnicas que proveen.

### **1.9. Organigrama**

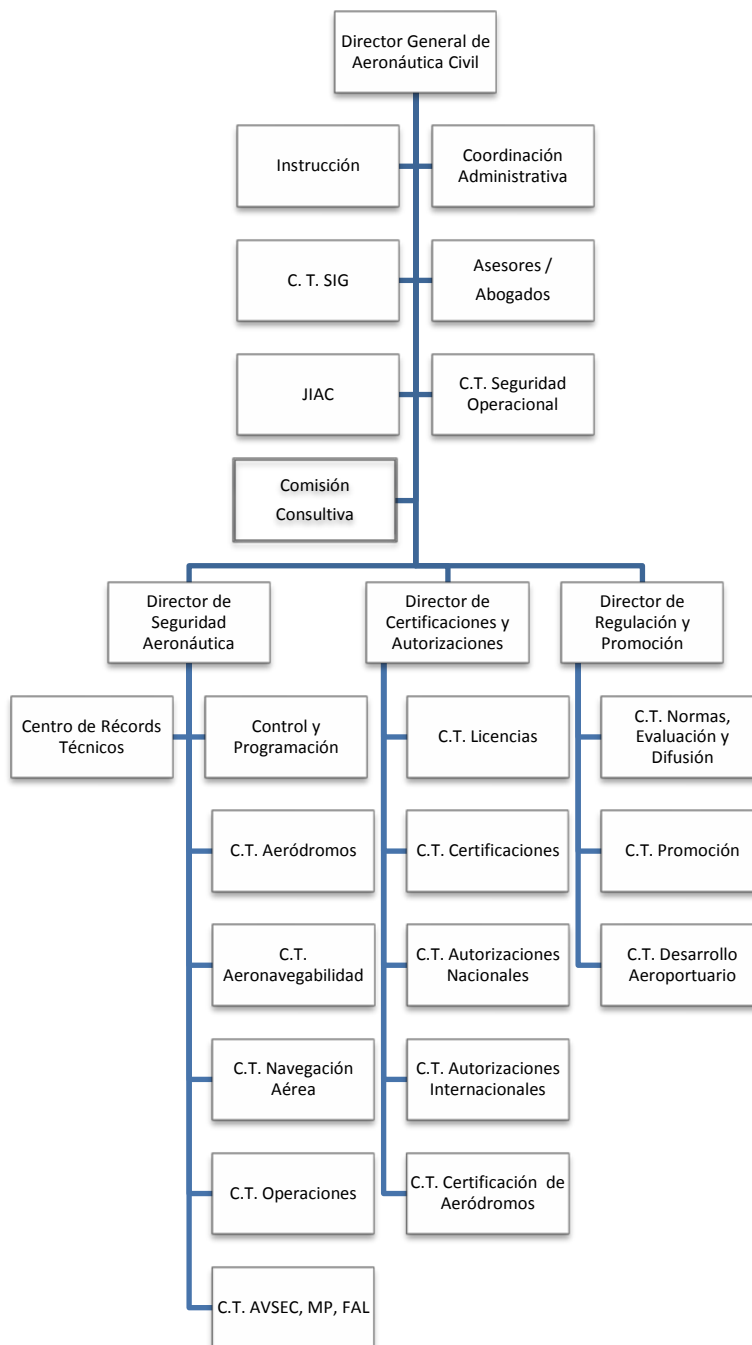
El Organigrama de la organización se presenta en el Diagrama N° 01: "Organigrama de la DGAC".

La organización se ha diseñado con un enfoque de procesos que nos permite dar cumplimiento a lo que la Ley de Aeronáutica Civil establece como funciones principales para la Autoridad.

Es así que en el Organigrama, podemos diferenciar una Dirección General con áreas de soporte y tres Direcciones de Línea, las mismas que a su vez cuentan con sus correspondientes Coordinaciones Técnicas y de apoyo.

<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

**Diagrama N° 01: “Organigrama de la DGAC”**



**2. Objetivo**

El Manual de Calidad permite el conocimiento, aplicación, desarrollo y mejora del SGC dentro de la organización.

**3. Alcance**

El Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil es aplicable a los siguientes procesos:

- a. Evaluación del personal aeronáutico y Otorgamiento y Supervisión de las licencias aeronáuticas.
- b. Certificación de las Empresas de Servicios Especializados Aeroportuarios.

<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

- c. Permiso de Operaciones para Servicio Nacional e Internacional de Transporte Aéreo.
- d. Otorgamiento y Vigilancia de Capacidad Económico-Financiera para empresas relacionadas al sector aeronáutico.
- e. Autorización de Funcionamiento de Aeródromos.
- f. Certificación de Agentes Acreditados.
- g. Vigilancia de las Empresas de Servicio Especializado Aeroportuario.
- h. Verificación de competencia de Personal ATC.
- i. Elaboración de Avisos NOTAM.
- j. Inspección de los Servicios de Navegación Aérea.

El SGC de la DGAC se encuentra excluido en los requisitos 7.3 y 7.5.2 de la norma ISO 9001:2008.

Requisito 7.3: Los procesos sujetos al alcance del SGC de la DGAC, no requieren ninguna actividad de diseño y desarrollo, toda vez que cumplen con requisitos establecidos en las Regulaciones Aeronáuticas del Perú – RAP; el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA del MTC y los Anexos de OACI.

Requisito 7.5.2: Los procesos que forman parte del alcance del SGC de la DGAC, pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores a la entrega del servicio, por ello no se identifica la aplicación del presente requisito.

#### **4. Referencias Normativas**

Para la elaboración de este Sistema de Gestión de Calidad se han tenido en cuenta las siguientes Normas y documentos de orientación:

- a. Norma ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad – fundamentos y Vocabulario.
- b. Norma ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- c. Norma ISO 9004:2009, Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño.
- d. Plan Estratégico Nacional de la Aviación Civil.
- e. Regulaciones Nacionales e Internacionales de Aeronáutica Civil.
- f. Anexos OACI.
- g. Resolución Secretarial 052-2003-MTC, Directiva para regular el trámite documentario en el MTC.
- h. Guía para Elaborar el Manual de Procesos y Procedimientos en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

#### **5. Símbolos y Abreviaturas**

- a. C.T.: Coordinación Técnica ó Coordinador Técnico.
- b. CTSIG: Coordinador Técnico de Sistemas Integrados de Gestión.
- c. DGAC: Dirección General de Aeronáutica Civil.
- d. DG: Director General.
- e. DL: Director de Línea.
- f. DSA: Dirección de Seguridad Aeronáutica.
- g. DCA: Dirección de Certificaciones y Autorizaciones.
- h. DRP: Dirección de Regulación y Promoción.
- i. SIG: Sistemas Integrados de Gestión.
- j. SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

#### **6. Términos y Definiciones**

Se utilizarán los términos y definiciones establecidas en la Norma ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

En caso se requieran utilizar otros términos, se detallarán en los procedimientos correspondientes.

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

## 7. Distribución del Manual

La distribución del Manual de Calidad se hará a través de la página Web de la DGAC.

El CTSIG será la persona que coordinará las actualizaciones en la página Web, una vez que los documentos hayan sido aprobados.

Se entregarán dos copias impresas a la Coordinación Técnica de Sistemas Integrados de Gestión y al Centro de Récor ds Técnicos de la DGAC.

Responsable	Cantidad	Tipo de Copia
Coordinador Técnico SIG	01	Impresa
Centro de Récor ds Técnicos	01	Impresa

Para ello se completará el formato F-DG-SIG-001: Distribución de Manuales del presente Manual para evidenciar a quiénes se les ha entregado cada ejemplar.

## 8. Sistema de Gestión de Calidad

### 8.1. Requisitos Generales

#### 8.1.1. Identificación e Interacción de Procesos.

##### a. Descripción por tipo de Procesos:

##### a.1. Procesos Estratégicos.

Proceso	Descripción y Actividades
Dirección	Proceso a cargo del Director General.  Responsable de establecer la visión y misión de la organización y de su revisión periódica; asimismo, elabora y aprueba las políticas y objetivos globales de la Dirección General y que éstos se mantengan alineados con los del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.  Aprueba el Plan Estratégico de la DGAC.
Sistema de Gestión de Calidad	Proceso a cargo del Coordinador Técnico del SIG.  Responsable de la implementación y mantenimiento del SIG a través de auditorías e informes de acciones correctivas y preventivas.  Monitorea el uso de las herramientas de gestión y los resultados de las auditorías internacionales de la OACI.

##### a.2. Procesos Claves.

Proceso	Descripción y actividades
Regulación (Fuera del Alcance del SGC)	Proceso a cargo del Director de Regulación y Promoción.  Responsable de desarrollar y difundir las normas técnicas para regular la actividad aeronáutica civil. Para tal fin evalúa las

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

	modificaciones en la normativa internacional y realiza los estudios con los usuarios del sector para su posterior incorporación en las normas nacionales.
Certificación	Proceso a cargo del Director de Certificaciones y Autorizaciones.  Responsable de certificar y autorizar a las empresas y personal aeronáutico que desean realizar actividades aeronáuticas, para lo cual debe formar los equipos de certificación y verificar el avance de cada proceso.
Vigilancia	Proceso a cargo del Director de Seguridad Aeronáutica.  Responsable de ejecutar el cumplimiento del programa anual de vigilancia, en cantidad y frecuencia. Debe monitorear los resultados con la finalidad de retroalimentar y reformular cuando corresponda dicho programa a fin de lograr las metas esperadas.

### a.3. Procesos de Soporte.

Proceso	Descripción y actividades
Evaluación Legal	Proceso a cargo del Abogado Principal.  Responsable de proporcionar el soporte legal para los procesos de Regulación, Certificación y Autorizaciones, así como mantener informado al Director General de las modificaciones en la legislación nacional e internacional y su impacto en la organización.
Instrucción	Proceso a cargo la Dirección General.  Responsable de planificar y monitorear la ejecución del Programa anual de capacitación del Personal de la DGAC.
Administración	Proceso a cargo de la Coordinación Administrativa.  Responsable de tramitar los requerimientos de recursos para el cumplimiento del programa de vigilancia y gestionar con la OGA los requerimientos de compras para su ejecución. Así mismo, es responsable de coordinar los aspectos de recursos humanos con la Oficina de Personal del MTC.

<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

**b. Interacción de los Procesos.**

En el Diagrama N° 02, se identifican los tipos de procesos que existen en la organización, detallándolos como procesos estratégicos, claves y de soporte.

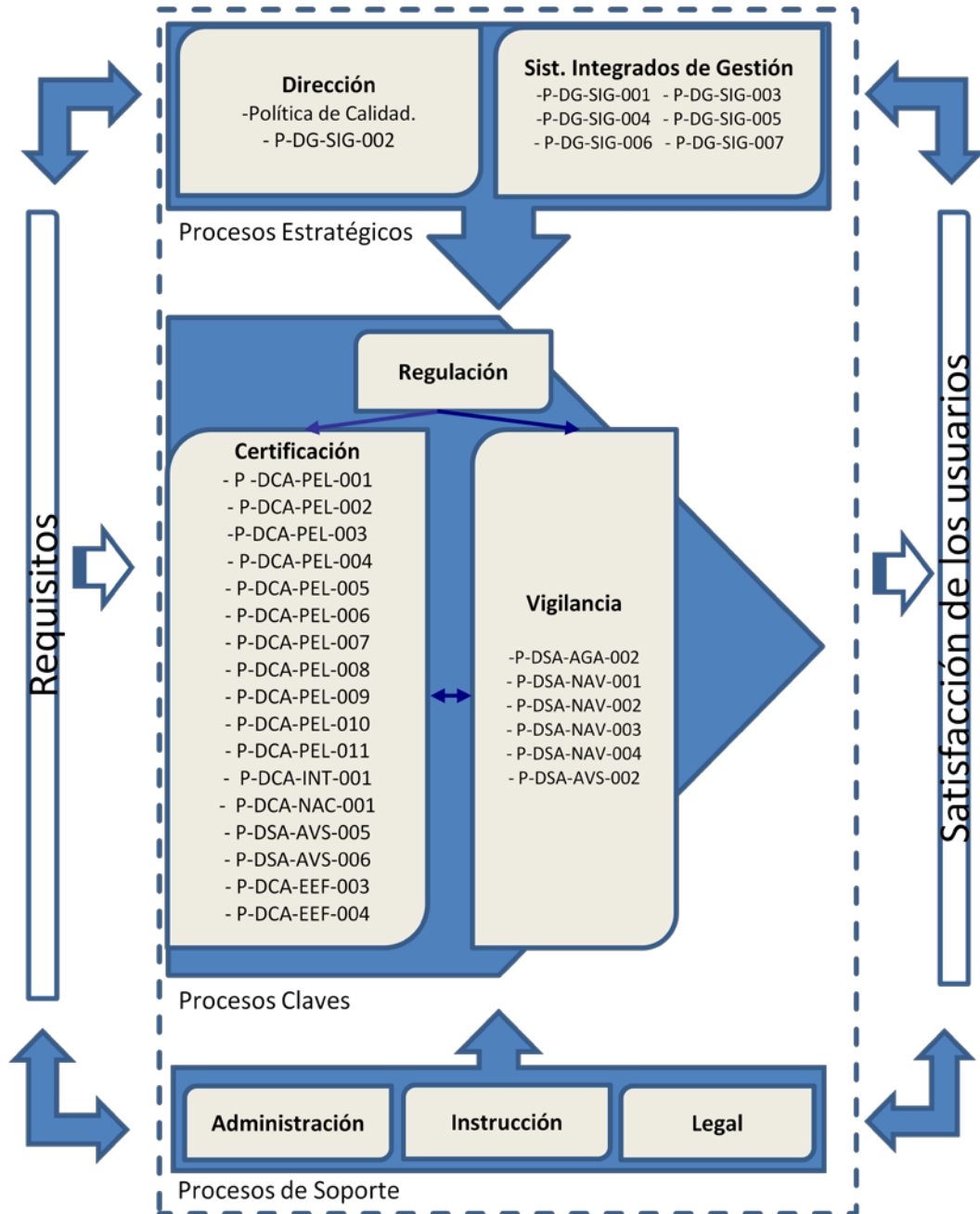
En los procesos estratégicos se tiene a la Dirección y a Sistemas Integrados de Gestión; en los claves, a la razón de ser de la organización, que son las actividades de Regulación, Certificación y Vigilancia. De éstas tres sólo dos forman parte del alcance de la certificación. Y en los procesos de soporte se incluyen las actividades de Instrucción, Administración y Evaluación Legal.

Finalmente, todos se relacionan con los requisitos, como entrada y con la satisfacción del cliente, como salida; en un entorno de mejora continua.

**c. Matriz Proceso / Responsable.**

En el formato F-DG-SIG-002: Matriz de Procesos / Responsables se desarrolla la información relacionada.

**Diagrama N° 02: “Interacción de Procesos de la DGAC”**



<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

### 8.2. Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad de la DGAC se detallan a continuación:

Objetivo de Calidad	Procedimiento Relacionado	Indicador	Fórmula de Medición	Criterios de Evaluación	Meta	Frecuencia
Mejorar la seguridad en los Servicios Especializados Aeroportuarios	P-DSA-AVS-002	Seguimiento de Discrepancias Vencidas Mensual por Inspector	(Cantidad de discrepancias vencidas / Cantidad de discrepancias vencidas total mensual) * 100	<b>Óptimo:</b> Igual a 0% <b>Regular:</b> Entre 0% a 10% <b>Deficiente:</b> Mayor a 10%	Óptimo	Mensual
	P-DSA-AVS-002	Seguimiento de Discrepancias Vencidas con extensión mensual por Inspector	(Cantidad de discrepancias vencidas / Cantidad de discrepancias vencidas con extensión total mensual) * 100	<b>Óptimo:</b> Igual a 0% <b>Regular:</b> Entre 0% a 10% <b>Deficiente:</b> Mayor a 10%	Óptimo	Mensual
	P-DSA-AVS-002	Cumplimiento del Programa Mensual por Inspector (SEAS)	(Número de inspecciones y/o auditorías realizadas al mes por Inspector / Número de inspecciones y/o auditorías programadas por mes por Inspector) * 100	<b>Óptimo:</b> Mayor o Igual a 90% <b>Regular:</b> 80% a 89% <b>Deficiente:</b> Menor a 80%	Óptimo	Mensual
	P-DSA-AVS-002	Cumplimiento del Programa Anual por Inspector	(Número de inspecciones y/o auditorías realizadas al año por Inspector / Número de inspecciones y/o auditorías programadas al año por Inspector) * 100	<b>Óptimo:</b> Mayor o Igual a 90% <b>Regular:</b> 80% a 89% <b>Deficiente:</b> Menor a 80%	Óptimo	Anual
Mejora en los tiempos de atención de procesos de certificación	P-DCA-EEF-003	Tiempo promedio del trámite	Fecha de la emisión del Informe (término) - Fecha de entrega de información completa	<b>Óptimo:</b> Entre 0 y 20 días. <b>Deficiente:</b> Mayor a 20 días	Óptimo	Anual

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

	P-DSA-AVS-005	Evaluación de la fase de Certificación dentro de los 15 días.	(Total de Evaluaciones en 15 días / Total de evaluaciones realizadas) * 100	<b>Óptimo:</b> Entre 90% a 100% <b>Aceptable:</b> Mayor a 80% menor a 89% <b>Crítico:</b> Menor a 79%	Óptimo (95%)	Trimestral
	P-DSA-AVS-006	Evaluación de la fase de Conformidad de Operación dentro de los 15 días	(Total de Evaluaciones en 15 días / Total de evaluaciones realizadas) * 100	<b>Óptimo:</b> Entre 90% a 100% <b>Aceptable:</b> Mayor a 80% menor a 89% <b>Crítico:</b> Menor a 79%	Óptimo (95%)	Trimestral
Mejora en los tiempos de atención de procesos de autorización	P-DCA-INT-001	Tiempo promedio de trámite sin oposición	Se contabilizan los días hábiles a partir del día en que el solicitante presenta la documentación completa ó desde que esta se completa hasta que se remite el Proyecto de RD a Legal	Sin oposición (días hábiles) <b>Óptimo:</b> Entre 0 y 50 días. <b>Aceptable:</b> Mayor a 50 pero menor a 90 días. <b>Crítico:</b> Mayor a 90 días.	Óptimo (50 días)	Trimestral
	P-DCA-INT-001	Tiempo promedio de trámite con oposición admisible	Se contabilizan los días hábiles a partir del día en que el solicitante presenta la documentación completa ó desde que esta se completa hasta que se remite el Proyecto de RD a Legal.	Con oposición admisible (días hábiles) <b>Óptimo:</b> Entre 0 y 70 días. <b>Aceptable:</b> Mayor a 50 pero menor a 90 días. <b>Crítico:</b> Mayor a 90 días.	Óptimo (70 días)	Trimestral
	P-DCA-NAC-001	Tiempo promedio de trámite	Se contabilizan los días hábiles a partir del día en que el solicitante presenta la documentación completa ó desde que esta se completa hasta que se deriva el proyecto de R.D. a LEGAL.	<b>Óptimo:</b> Entre 0 y 50 días. <b>Aceptable:</b> Mayor a 50 pero menor a 90 días. <b>Crítico:</b> Mayor a 90 días.	Óptimo (50 días)	Trimestral

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

Mejorar la vigilancia económico financiera de las empresas certificadas	P-DCA-EEF-004	Cobertura del seguimiento de la capacidad económico - financiera de las empresas certificadas	(Número de empresas evaluadas anual / número de empresas certificadas) * 100	90%<= <b>RAP 121</b> <= 100% 80%<= <b>RAP 135, 133, 137</b> <= 90% 80%<= <b>RAP 131</b> <= 90% 60%<= <b>RAP 145</b> <=70%	RAP 121: 100% RAP 135, 133, 137: 90% RAP 131: 90% RAP 145: 70%	Anual
Cumplir los tiempos para la emisión de las Licencias Aeronáuticas	P-DCA-PEL-001	Aprobación dentro de 24 horas laborables	(Total de trámites 24 horas / Total de trámites aprobados al mes) * 100	<b>Óptimo:</b> Entre 98% a 100% <b>Acceptable:</b> Mayor a 96% menor a 98% <b>Crítico:</b> Menor a 96%	Óptimo (100%)	Mensual
Mejorar el ordenamiento de los documentos relacionados a la emisión de Licencias Aeronáuticas	P-DCA-PEL-009	Tiempo de Digitalización	(Total de Digitalización 20 días útiles / Total muestreo Trimestral) * 100	<b>Óptimo:</b> Entre 90% a 100% <b>Acceptable:</b> Mayor a 80% menor a 89% <b>Crítico:</b> Menor a 79%	Óptimo (90%)	Trimestral
Incrementar la eficiencia en la emisión de Licencias Aeronáuticas	P-DCA-PEL-010	Cumplir Procedimientos	(Total Expedientes Conformes / Total Expedientes Revisados) * 100	<b>Óptimo:</b> Entre 95% a 100% <b>Acceptable:</b> Mayor a 85% menor a 94% <b>Crítico:</b> Menor a 84%	Óptimo (95%)	Trimestral
Mejorar en el tiempo para una autorización	P-DSA-AGA-002	Rendimiento del tiempo promedio	$R = ((p - t)/p) * 100$ R: Rendimiento p: Plazo T: tiempo de ejecución	<b>Óptimo:</b> Menor o Igual a 45 días <b>Regular:</b> Entre 46 a 59 días <b>Deficiente:</b> Mayor a 60 días	Óptimo (45 días)	Semestral
Mejorar la vigilancia de los servicios de navegación aérea	P-DSA-NAV-001	Cumplimiento del Plan de Vigilancia en Verificación de Competencia	Número de verificaciones realizadas / Número de verificaciones programadas	<b>Excelente:</b> 1 a 0.98 <b>Buena:</b> 0.97 a 0.95 <b>Regular:</b> 0.94 a 0.84 <b>Deficiente:</b> Menor a 0.83	Excelente	Mensual

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

	P-DSA-NAV-002	Cumplimiento del Plan de Vigilancia en Verificación Operacional.	Número de verificaciones realizadas / Número de verificaciones programadas	<b>Excelente:</b> 1 a 0.98 <b>Buena:</b> 0.97 a 0.95 <b>Regular:</b> 0.94 a 0.84 <b>Deficiente:</b> Menor a 0.83	Excelente	Mensual
	P-DSA-NAV-003	Cumplimiento del Plan de Vigilancia en Verificación Técnica de los Sistemas CNS.	Número de verificaciones realizadas / Número de verificaciones programadas	<b>Excelente:</b> 1 a 0.98 <b>Buena:</b> 0.97 a 0.95 <b>Regular:</b> 0.94 a 0.84 <b>Deficiente:</b> Menor a 0.83	Excelente	Mensual
Mejorar la conformidad en la emisión de NOTAM	P-DSA-NAV-004	NOTAMS conformes	Número de NOTAMS conformes / Número NOTAMS emitidos	<b>Excelente:</b> 1 a 0.98 <b>Buena:</b> 0.97 a 0.95 <b>Regular:</b> 0.94 a 0.84 <b>Deficiente:</b> Menor a 0.83	Excelente	Mensual
Mejora en los tiempos de aprobación de documentos técnicos	P-DG-SIG-001	Tiempo de Aprobación de documentos técnicos	Día de Aprobación del Documento Técnico - Día de ingreso del Proyecto	<b>Óptimo:</b> Menor o igual a 90 días. <b>Deficiente:</b> Mayor a 90 días.	Óptimo (30 días)	Trimestral
Mejorar el cumplimiento del Programa de Revisión por la Dirección	P-DG-SIG-002	Cumplimiento del Programa de Reuniones	Reuniones realizadas / Reuniones Programadas	<b>Óptimo:</b> 100% <b>Regular:</b> 99% a 75% <b>Deficiente:</b> Menor a 75%	Óptimo	Anual
Mejorar la identificación de requisitos legales	P-DG-SIG-007	Cumplimiento de los plazos establecidos	Cantidad de días programados - Cantidad de días utilizados para implementar el requisito	<b>Óptimo:</b> 0 a 10 días <b>Aceptable:</b> De 11 a 29 días <b>Crítico:</b> Igual o Mayor a 30 días	Óptimo (10 días)	Mensual
Mejorar la satisfacción del cliente interno y externo	P-DG-SIG-003	Medición de la Satisfacción del Cliente Interno	Puntaje de las encuestas internas / Cantidad de encuestas recibidas	<b>Excelente:</b> 5.0 <b>Muy Buena:</b> 4.0 a 4.99 <b>Buena:</b> 3.0 a 3.99 <b>Regular:</b> 2.0 a 2.99 <b>Deficiente:</b> 1.0 a 1.99	Buena (3.7)	Anual

**DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)**

**Código: M-DG-SIG-001**

**Revisión: 08**

**Fecha: 28.04.11**

**Manual de Calidad de la DGAC**

	P-DG-SIG-003	Medición de la Satisfacción del Cliente Externo	Puntaje de las encuestas externas / Cantidad de encuestas recibidas	<p><b>Excelente:</b> 5.0</p> <p><b>Muy Bueno:</b> 4.0 a 4.99</p> <p><b>Bueno:</b> 3.0 a 3.99</p> <p><b>Regular:</b> 2.0 a 2.99</p> <p><b>Deficiente:</b> 1.0 a 1.99</p>	Bueno (3.7)	Anual
Incrementar la ejecución de los acuerdos establecidos en las reuniones de Revisión por la Dirección.	P-DG-SIG-002	Seguimiento a los acuerdos.	SACP Cerradas /SACP Revisión por la Dirección Totales por Semestre	<p><b>Óptimo:</b> 0.9 a 1.0</p> <p><b>Regular:</b> Menor 0.9 o igual a 0.75</p> <p><b>Deficiente:</b> Menor a 0.75 o igual a 0.5</p>	Óptimo (0.9)	Semestral
Mejorar calidad de las auditorías internas	P-DG-SIG-004	Calificación de la Auditoria en General	Puntaje Obtenido / Total de ítems evaluados	<p><b>Óptimo :</b> 4</p> <p><b>Bueno:</b> 3.99 a 3.0</p> <p><b>Regular:</b> 2.99 a 2.0</p> <p><b>Deficiente:</b> Menor a 1.99</p>	Bueno (3.0)	Anual
	P-DG-SIG-004	Calificación del Auditor Líder	Puntaje Obtenido / Total de ítems evaluados	<p><b>Óptimo :</b> 4</p> <p><b>Bueno:</b> 3.99 a 3.0</p> <p><b>Regular:</b> 2.99 a 2.0</p> <p><b>Deficiente:</b> Menor a 1.99</p>	Bueno (3.0)	Anual
	P-DG-SIG-004	Calificación del Auditor Interno	Puntaje Obtenido / Total de ítems evaluados	<p><b>Óptimo :</b> 4</p> <p><b>Bueno:</b> 3.99 a 3.0</p> <p><b>Regular:</b> 2.99 a 2.0</p> <p><b>Deficiente:</b> Menor a 1.99</p>	Bueno (3.0)	Anual
Mejorar el cumplimiento del Programa de Auditorías Internas	P-DG-SIG-004	Cumplimiento del Programa de Auditorías Internas	(Cantidad de auditorías internas realizadas / cantidad de auditorías internas programadas) * 100	<p><b>Óptimo :</b> 100%</p> <p><b>Regular:</b> 80% a 99%</p> <p><b>Deficiente:</b> Menor a 79%</p>	Óptimo (100%)	Anual
Reducción en la cantidad de productos no conformes	P-DG-SIG-005	Variación de Productos No Conformes	Cantidad de PNC mes actual / Cantidad de PNC mes anterior	<p><b>Óptimo :</b> Menor a 1</p> <p><b>Regular:</b> Igual a 1</p> <p><b>Deficiente:</b> Mayor a 1</p>	Óptimo (0.95)	Mensual

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

Mejorar el seguimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora	P-DG-SIG-006	Cierre de SAC	Cantidad de SAC cerradas / Cantidad Total de SAC existentes	<b>Óptimo :</b> 1 <b>Regular:</b> Entre 0.99 a 0.7 <b>Deficiente:</b> Menor a 0.69	Regular (0.75)	Semestral
	P-DG-SIG-006	Cierre de SAP	Cantidad de SAP cerradas / Cantidad Total de SAP existentes	<b>Óptimo :</b> 1 <b>Regular:</b> Entre 0.99 a 0.7 <b>Deficiente:</b> Menor a 0.69	Regular (0.75)	Semestral
	P-DG-SIG-006	Cierre de SOM	Cantidad de SOP cerradas / Cantidad Total de SOP existentes	<b>Óptimo :</b> 1 <b>Regular:</b> Entre 0.99 a 0.7 <b>Deficiente:</b> Menor a 0.69	Regular (0.75)	Semestral
Mejorar el desempeño del personal.	P-DG-SIG-008	Porcentaje de trabajadores que superan y cumplen los requerimientos.	Número de trabajadores que superan y cumplen los requerimiento / Número total de trabajadores de la DGAC.	<b>Óptimo :</b> Mayor al 80% <b>Deficiente:</b> Menor al 80%	Ótimo (80%)	Anual

### 8.3. Requisitos Legales, Técnicos y Otros Requisitos

Dentro de la DGAC la identificación e implementación de los requisitos legales, técnicos y reglamentarios se realizará de acuerdo a lo establecido en el P-DG-SIG-007: Identificación e Implementación de Requisitos Legales, Técnicos y Reglamentarios.

### 8.4. Requisitos de la Documentación

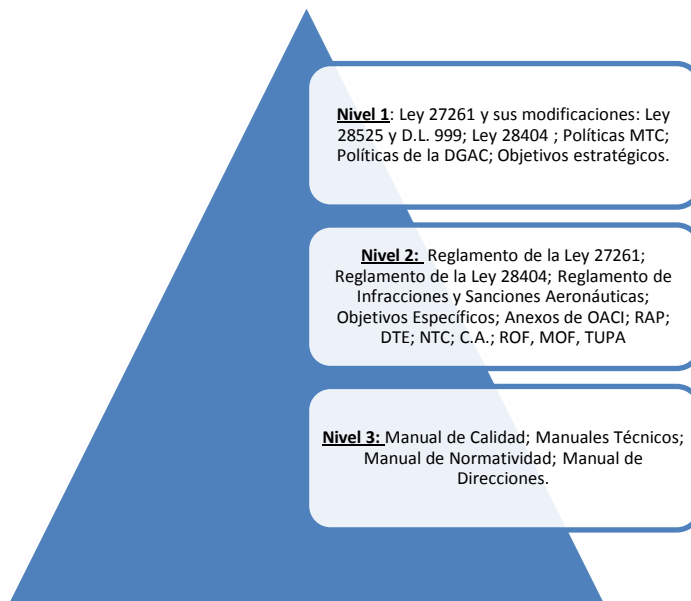
#### 8.4.1. Estructura Documental.

La estructura de los documentos se encuentra desarrollada en los instructivos; I-DG-SIG-002: Estructura de la Documentación Técnica e I-DG-SIG-005: Estructura de la Documentación Administrativa.

La jerarquía documentaria de la DGAC, se grafica mediante el diagrama a continuación:

<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

**Diagrama N° 06: “Jerarquía de la Documentación SIG – DGAC”**



- Nivel 1:** Está orientado a definir las Políticas y el compromiso organizacional con los Objetivos Estratégicos.
- Nivel 2:** Está orientado a definir las normas necesarias para el desempeño de las funciones dentro de la organización.
- Nivel 3:** Está orientado a establecer las actividades que se deben desarrollar para el correcto desempeño de los procesos de la organización, sobre la base de lo establecido por el Sistema de Gestión de Calidad de la DGAC.

**8.4.2. Control de Documentos.**

El control de la documentación se realiza de acuerdo a lo establecido en el P-DG-SIG-001: Procedimiento de Control de Documentos y Registros.

**8.4.3. Control de Registros.**

El control de los registros se realiza de acuerdo a lo establecido en el P-DG-SIG-001: Procedimiento de Control de Documentos y Registros.

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)		
Código: M-DG-SIG-001	Revisión: 08	Fecha: 28.04.11
Manual de Calidad de la DGAC		

## 8.5. Responsabilidad de la Dirección

### 8.5.1. Visión

La Visión de la DGAC, se presenta a continuación:

*“Aviación civil segura y eficiente del Perú para el mundo”.*

### 8.5.2. Misión

La Misión de la DGAC, se presenta a continuación:

*“Promover el desarrollo de un sistema aeronáutico con elevados estándares de seguridad y eficiencia, mediante regulaciones efectivas y servicios ágiles y transparentes”.*

### 8.5.3. Valores

Los valores de la DGAC, se presentan a través del siguiente gráfico:



### 8.5.4. Política de Calidad

La Política de Calidad de la DGAC es aprobada por la máxima autoridad de la organización, es decir el Director General, quien a través del P-DG-SIG-002: Procedimiento de Revisión por la Dirección evaluará la pertinencia de ésta.

La Política de Calidad de la DGAC, se presenta a continuación:

*“En la DGAC trabajamos para ofrecer a la ciudadanía una aviación civil segura, eficiente y ordenada, en concordancia con los estándares nacionales e internacionales vigentes a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.*

*Para ello, nos comprometemos a orientar los recursos de la organización hacia la mejora continua de los procesos, reconociendo la contribución fundamental de un personal adecuadamente entrenado y motivado”.*

## 8.6. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

### 8.6.1. Responsabilidad y Autoridad.

Las funciones del personal de la DGAC están descritas en el Manual de Descripción de Puestos vigente.

<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

La comunicación de las funciones del personal, se realiza durante la contratación.

#### **8.6.2. Representante de la Dirección.**

El Representante de la Dirección y el Comité de Calidad ha sido nombrado a través de Resolución Directoral.

Dentro de sus responsabilidades se encuentran:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

#### **8.6.3. Información, Comunicación Interna.**

En el instructivo I-DG-SIG-006: Comunicación Interna, se detalla las actividades que se realizarán dentro de la organización en relación con la comunicación interna sobre aspectos relacionados al SGC.

#### **8.6.4. Revisión por la Dirección.**

A través del procedimiento P-DG-SIG-002: Revisión por la Dirección, se dará cumplimiento a éste requisito de la Norma.

### **9. Gestión de Recursos**

#### **9.1. Provisión de Recursos**

La Dirección General es la responsable de proveer los recursos necesarios para que el personal desarrolle e implemente el Sistema de Gestión de Calidad. Para ello se utilizarán los procedimientos y documentación interna necesaria para la gestión de recursos.

#### **9.2. Recursos Humanos**

La Dirección General a través de la Oficina de Personal del MTC desarrolla los procesos de selección del personal, mientras que la evaluación de desempeño es responsabilidad de la Coordinación Administrativa, lo que permite al Sistema de Gestión de Calidad, determinar la competencia del personal.

Los Programas de Capacitación del personal están a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en coordinación con el Área de Instrucción de la DGAC, lo que permite:

- a. Proporcionar la formación necesaria, teniendo en cuenta niveles de responsabilidad.
- b. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- c. Mantener registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.
- d. Que el personal tome conciencia de la Política de Calidad y de la pertinencia e importancia de sus actividades y como éstas influyen en los objetivos de calidad.

#### **9.3. Infraestructura**

Los Directores de Línea, solicitan formalmente a la Dirección General los recursos necesarios que permitan al personal desarrollar su trabajo de manera oportuna y eficiente. Para ello debe considerar lo siguiente:

<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

- a. Espacio físico adecuado para el desarrollo de su labor administrativa y operativa.
- b. Mobiliario funcional y en perfectas condiciones de uso, tanto para el personal como para los usuarios.
- c. Equipos de cómputo adecuados para el personal.
- d. Impresoras láser en número suficiente.
- e. Fax y teléfono con línea interna y externa.
- f. Útiles de escritorio en cantidad suficiente.
- g. Uniformes para el personal (Atención al público – Inspectores) a fin de realizar sus labores operativas sin limitaciones.
- h. Mantenimiento periódico de las Aplicaciones administrativas y operativas utilizadas, a través de la Oficina de Tecnología de la Información OTI del MTC.

#### **9.4. Ambiente de Trabajo**

Las actividades dentro de la DGAC se realizan en ambientes iluminados y ventilados que permiten el desarrollo adecuado de las funciones del personal.

Los Directores de Línea, promoverán el trabajo en equipo y la participación de los miembros de la Organización a fin de dar cumplimiento a la política y los objetivos de calidad trazados y dar las soluciones y propuestas de mejora necesaria a fin de solucionar los problemas que pudieran presentarse.

### **10. Realización del Producto**

#### **10.1. Planificación de la Realización del Producto.**

La realización de los servicios que se brindan en la DGAC se efectúan tomando en cuenta el Ciclo de Deming (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), el que se basa en el enfoque de procesos y en la mejora continua.

Los servicios de la DGAC responden a exigencias que se encuentran enmarcadas en la Ley de Aeronáutica Civil y sus modificatorias, la ley de Seguridad de la Aviación y los Convenios Internacionales, por lo tanto la Planificación se orienta fundamentalmente a la correcta interpretación de los requisitos y su compatibilización con las necesidades de los usuarios.

El presente Manual, centraliza la metodología para realizar las actividades de medición, análisis y mejora, siendo las actividades de planificación y ejecución propias de cada proceso.

#### **10.2. Procesos Relacionados con el Cliente**

##### **10.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.**

Al tratarse de una entidad normativa y reguladora, los requisitos con los que deben cumplir los procesos en la DGAC están relacionados principalmente al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios existentes. Por ello, para cada actividad, se identificarán e implementarán éstos con la finalidad de poder satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos.

Los requisitos de los usuarios están directamente relacionados al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización.

##### **10.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.**

En la descripción de cada proceso se especifica cómo se realizará la revisión de los requisitos relacionados con el servicio. Debe tenerse en consideración que los servicios que se realizan en la DGAC están amparados en un marco legal y reglamentario existente.

<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

### **10.2.3. Comunicación con el cliente.**

En la descripción de cada proceso se especifica los mecanismos que puede utilizar el usuario para comunicarse con la organización.

Debe tenerse en consideración lo estipulado en el I-DG-SIG-005: Estructura de la Documentación Administrativa y el I-DG-SIG-006: Comunicación Interna del presente Manual.

### **10.3. Diseño y Desarrollo**

El SGC de la DGAC se encuentra excluido para el cumplimiento de este requisito.

### **10.4. Compras**

Las áreas dentro de la DGAC gestionan sus requerimientos ante la Coordinación Administrativa, quien a su vez los eleva y tramita ante la Oficina General de Administración - OGA del Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC para que sean estos los que realicen los procesos de compra.

La DGAC no realiza ninguna función de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores para la compra de ningún artículo que provenga de las fuentes del presupuesto del MTC, toda vez que éstas se realizan a través de los procedimientos del Estado.

Además, los servicios de Seguridad, Sistemas, Limpieza y Mantenimiento se encuentran dentro de los que son proporcionados por le MTC a todas las unidades.

Sólo para algunos casos, la contratación de la capacitación se hace a través del Área de Instrucción y se cumple con los procedimientos de dicha área que implican procesos de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.

### **10.5. Producción y Prestación del Servicio**

#### **10.5.1. Control de los Procesos.**

En el desarrollo de cada uno de los procedimientos certificados bajo esta norma, se detallan los mecanismos de control requeridos.

#### **10.5.2. Validación de los Procesos.**

El SGC de la DGAC se encuentra excluido para el cumplimiento de este requisito.

#### **10.5.3. Identificación y Trazabilidad.**

En la descripción de cada proceso, se definen los mecanismos utilizados para la identificación y trazabilidad.

Debe tener en consideración lo establecido en los instructivos I-DG-SIG-001: Codificación de la Documentación; I-DG-SIG-002: Estructura de la Documentación Técnica; I-DG-SIG-003: Uso de la Aplicación de Sistema Integrado Documentario del MTC; I-DG-SIG-004: Administración de Archivos; I-DG-SIG-005: Estructura de la Documentación Administrativa.

#### **10.5.4. Propiedad del Cliente.**

En el P-DG-SIG-001: Control de Documentos y Registros, se detalla cómo se realiza el tratamiento de los documentos de propiedad del cliente.

#### **10.5.5. Preservación del Producto.**

En el P-DG-SIG-001: Control de Documentos y Registros, se detalla cómo se realiza la preservación de los documentos. Asimismo, el I-DG-SIG-004: Administración de Archivos, se detalla cómo deben mantenerse los archivos.

<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

### **10.6. Control de Equipos de Seguimiento y de Medición**

Alguno de los procedimientos certificados bajo el alcance de la norma ISO 9001 en la DGAC, hacen uso de aplicaciones informáticas que ayudan a las actividades de medición y seguimiento.

Dichas aplicaciones, están a cargo de la Oficina de Tecnología de la Información – OTI del MTC, quien es responsable del desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora de éstas.

En el caso de los dispositivos utilizados por el área de Licencias, éstos se encuentran definidos en el Manual de Procedimientos de Licencias.

## **11. Medición, Análisis y Mejora**

### **11.1. Generalidades**

Las actividades relacionadas a la medición, análisis y mejora del SGC de la DGAC, se planifican haciendo uso de un diagrama Gantt, donde se detallan las actividades a realizar y las fechas en la que se programan.

Entre las actividades comprendidas, se encuentran:

- Auditoría Interna.
- Revisión por la Dirección.
- Seguimiento a las SACP.

### **11.2. Seguimiento y Medición**

#### **11.2.1. Satisfacción del Cliente**

La medición de la satisfacción del cliente externo e interno de la DGAC, se hará de acuerdo a lo establecido en el P-DG-SIG-003: Medición de la Satisfacción del Cliente Externo e Interno.

Se cuenta con un link en el portal Web de la DGAC, que permite que los usuarios realicen sus consultas, reclamos y quejas en línea, las que son derivadas a un grupo de personas quienes a su vez lo/a trasladan, de acuerdo al tema relacionado, a la persona responsable de atenderlo y realiza posteriormente el seguimiento correspondiente.

#### **11.2.2. Auditoría Interna**

La auditoría interna dentro de la DGAC se realizará de acuerdo a lo establecido en el P-DG-SIG-004: Auditoría Interna.

#### **11.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos**

Durante la descripción de cada procedimiento del SGC, se especifica la forma en la que se realizará el seguimiento y medición de éstos a través de indicadores.

De acuerdo a las frecuencias establecidas, para cada indicador, cada dueño de proceso deberá ir monitoreando su cumplimiento y tomando las acciones correspondientes en caso no se cumpla con las metas establecidas.

Cada dueño de proceso debe informar al CTSIG mensualmente sobre el seguimiento de sus procesos. Si el indicador de algún proceso tuviera una frecuencia mayor a un mes, deberá ser informado de acuerdo al periodo de tiempo establecido en el procedimiento correspondiente.

#### **11.2.4. Seguimiento y Medición del Producto**

Durante la descripción documentada de las actividades de las diferentes

<b>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERU (DGAC)</b>		
<b>Código: M-DG-SIG-001</b>	<b>Revisión: 08</b>	<b>Fecha: 28.04.11</b>
<b>Manual de Calidad de la DGAC</b>		

áreas responsables por los servicios que brinda la DGAC, se definen las etapas de los procesos, indicando las personas que se hacen responsables por la liberación de los servicios.

**11.3. No Conformidades.**

Los productos no conformes dentro de la DGAC se trabajarán de acuerdo a lo establecido en el P-DG-SIG-005: Productos No Conformes.

**11.4. Análisis de Datos**

Es responsabilidad de cada área analizar los resultados que mensualmente se van obteniendo y tomar las acciones de corrección, prevención o mejora que se requieran para permitir que el SGC funcione eficientemente.

Se recopilará la información pertinente la que será analizada semestralmente según lo establece el procedimiento P-DG-SIG-002: Revisión por la Dirección.

**11.5. Mejora Continua: Acciones Correctivas y Preventivas**

El SGC de la DGAC utiliza como herramientas para la mejora continua la evaluación de la pertinencia de la política y objetivos de calidad, el establecimiento de acciones correctivas o preventivas como resultado de las auditorías, el análisis de datos y la revisión por la Dirección.

Dentro de la DGAC las acciones correctivas y preventivas se tratan de acuerdo a lo establecido en el P-DG-SIG-006: Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora.

- 12. [Listado Maestro de Procedimientos](#)
- 13. [Listado Maestro de Formatos](#)
- 14. [Listado Maestro de Instructivos](#)
- 15. [Listado Maestro de Listas de Verificación](#)