

## La Certificación "ISO 9001 : 2008" de la DGAC

### ¿Porqué es importante que la DGAC tenga implementado un Sistema de Gestión de Calidad?

Porque como Autoridad Aeronáutica del Perú entendemos plenamente que a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) podremos mejorar nuestras capacidades logrando:

- Ser reconocidos como una organización que garantiza los más altos niveles de seguridad aérea.
- Brindar un excelente servicio a nuestros usuarios cubriendo al máximo sus necesidades.
- La utilización segura y adecuada del espacio aéreo así como la protección del medio ambiente en forma moderna, eficaz y eficiente.
- Mantener la seguridad y soberanía nacional.
- Fomentar el desarrollo ordenado y el fortalecimiento de la actividad aeronáutica civil nacional e internacional.
- Aseguramos que nuestro Sistema de Gestión de Calidad está enfocado en el mejoramiento continuo.
- Garantizamos que todos los servicios ofrecidos cumplen con todas las reglamentaciones legales pertinente



### ¿Qué es ISO y para qué sirve?

Es uno de los sistemas de gestión de calidad más reconocido y respetado EN TODO EL MUNDO, el cual se basa en desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de la gestión de cada proceso; con el objetivo de satisfacer a nuestros clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

### ¿Por qué la Norma ISO 9001-2008?

Porque esta norma internacional desarrolla la conveniencia y necesidad de contar con un sistema, mediante el cual podamos como Autoridad Aeronáutica, desarrollar los métodos que nos conduzcan a la mejora de la calidad y al aseguramiento de nuestra posición competitiva en el mundo de la aviación como parte de la Organización Civil Internacional (OACI).

La Norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad es un método de trabajo para mejorar la calidad de nuestros servicios e incrementar la satisfacción del usuario. Además de la orientación hacia el usuario, la norma exige la motivación del personal de la DGAC.

Contrariamente a lo que se pudiera pensar, no se basa en criterios de control de calidad sino en principios de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estos principios han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejor atención a nuestros usuarios.



## Sabía usted que .....

Enviado	La DGAC cuenta con un actual Manual de Calidad que fue aprobado el 12 de Febrero del 2010, en donde están explicados los seis procedimientos exigidos por la norma ISO 9001: 2008 y los 18 procedimientos de la DGAC que tienen Certificación ISO; dicho Manual se encuentra en la página Web de la DGAC ( <a href="http://www.mtc.gob.pe/portal/transportes/aereo/guias_man/guias_del_usuario_y_manuales.htm">http://www.mtc.gob.pe/portal/transportes/aereo/guias_man/guias_del_usuario_y_manuales.htm</a> ) y una copia en el Centro de Records Técnicos (ex Biblioteca).	1
Enviado el 08/03/10	Lo que indica el Manual de Calidad se debe cumplir por todo el personal de la DGAC a partir de la fecha de aprobación (12.02.10) y que si usted tuviera alguna observación o modificación la puede hacer llegar para realizar las modificaciones del caso al Manual si se considera pertinente.	2
Enviado el 11/03/2010	Debe tener conocimiento acerca de nuestra Visión, Misión, Política y Valores, ya que en una auditoria se lo pueden preguntar, aunque usted no sea parte del proceso de auditoria.	3
Enviado el 18/03/2010	El P-DG-SIG-001: Procedimiento de Control de Documentos y Registros indica que existe un instructivo (I-DG-SIG-005) que señala como tiene que elaborar los documentos administrativos: memorandos, oficios, informes, etc. Y que documento debe de enviar de acuerdo a la jerarquía.	4
Enviado el 25/03/2010	El P-DG-SIG-001: Procedimiento de Control de Documentos y Registros indica que existe un instructivo (I-DG-SIG-003) que orienta en el uso de la aplicación del Sistema Integrado Documentario - SID del MTC.	5
Enviado el 22/04/2010	El P-DG-SIG-001: Procedimiento de Control de Documentos y Registros indica que existe un instructivo (I-DG-SIG-004) sobre Administración de Archivos en donde se precisa el contenido de los lomos de los archivadores.	6
Enviado el 23/04/2010	El P-DG-SIG-001: Procedimiento de Control de Documentos y Registros establece en el instructivo (I-DG-SIG-001) la Codificación de la Documentación técnico y administrativa de todas las áreas de la DGAC.	7
Enviado el 26/04/2010	El Instructivo I-DG-SIG-002: Estructura de la Documentación Técnica, detalla los Tipos de Manuales de la DGAC, así como la Estructura que debe tener un Manual, un Procedimiento, un Instructivo, una Lista de Verificación y un Formato.	8
Enviado el 28/04/2010	El Instructivo I-DG-SIG-006: Comunicación Interna, indica entre otras cosas: 1) Actividades a realizar por los Coordinadores de Calidad (Comunicadores) en el SGC 2) Existe un formato para la lista de asistencia, formato F-DG-SIG-005: Lista de Asistencia 3) Cada vez que se realice una reunión se utilizará el formato F-DG-SIG-004: Acta de Reunión 4) Las Reuniones de Coordinación o Comités de las Áreas deben estar registradas en el formato F-DG-SIG-004 5) Se colocarán buzones de sugerencias tanto para el público como para el personal de la DGAC	9
Enviado el 03.05.2010	El Procedimiento P-DG-SIG-001: Control de Documentos y Registros indica que los expedientes deben ser foliados desde el primer escrito hasta un máximo de 200 folios, salvo que se trate de mantener un único documento. De ser necesario se van adicionando tomos correspondientes al mismo expediente.	10
Enviado el 12.05.2010	El Instructivo I-DG-SIG-004: Administración de Archivos indica que los documentos deben ser ordenados haciendo uso de files de palanca, los cuales deben ser forrados y rotulados. Asimismo, se debe elaborar un cuadro de Excel que contenga la identificación de los files.	11