

**| CAPITULO XI                    EL MANUAL DE CALIDAD DE LA SUB DIRECCIÓN DE AERONAVEGABILIDAD**

- 11.1    Introducción
- 11.2    Declaratoria (Compromiso de la Sub Dirección) sobre Política de calidad de la SDA.
- 11.3    Misión.
- 11.4    Visión.
- 11.5    Valores.
- 11.6    Manual de la Calidad.
- 11.7    Objetivos de la Calidad.
- 11.8    Recursos Humanos.
- 11.9    Pirámide de documentación de Calidad.
- 11.10   Organización y funciones.
- 11.11   Procedimientos del sistema de Gestión de Calidad.
- 11.12   Control del sistema de Gestión de Calidad.
- 11.13   Norma ISO 9001:2000 versus el Manual de calidad de la SDA.

**CAPITULO XI**

**| 11.1    INTRODUCCIÓN**

La Sub Dirección de Aeronavegabilidad de la DSA constituye parte integral de la Autoridad Aeronáutica, la cual participa como eje fundamental en el mantenimiento de la seguridad operacional, velando por la condición de aeronavegabilidad, seguridad y confiabilidad técnica de las aeronaves del parque aéreo nacional.

Las funciones de la Sub Dirección de Aeronavegabilidad se desarrollan bajo la responsabilidad del Sub Director y se realizan conforme a las normas y procedimientos establecidos en la Ley de Aeronáutica Civil, su Reglamento y Anexos, las Regulaciones Aeronáuticas del Perú, el Anexo 6 y 8 al Convenio de Aviación Civil Internacional de OACI, el Texto Único de Procedimientos Administrativos del MTC (TUPA), así como al presente Manual del Inspector de Aeronavegabilidad (MIA).

## APLICABILIDAD

Este Manual (MIA) **en** su Capítulo XI tiene por objeto definir la política de la Sub Dirección de Aeronavegabilidad en lo que se refiere a la calidad de sus procedimientos.

El cumplimiento estricto de estos procedimientos (“procedimientos de calidad”) es **obligatorio** por parte del personal de la Sub Dirección, a menos que exista una causa plenamente justificada para desviarse **del mismo**, situación que debe dejarse explícitamente establecida.

### 11.2 DECLARACIÓN

El presente MANUAL DE CALIDAD (**establecido en** el capítulo XI **del** Manual del Inspector de Aeronavegabilidad) se redacta con objeto de definir la política de la Sub Dirección de Aeronavegabilidad (SDA) en lo que refiere a la calidad de sus procesos y de sus productos finales.

Su conocimiento y estricta aplicación es **obligatorio** para todos los que tienen alguna responsabilidad en la preparación o **ejecución** de nuestros productos o servicios.

Para su redacción se han seguido las normas internacionales ISO 9001: 2000, AS9100 y los modelos de calidad total mas adecuadas a las necesidades de certificación ante nuestros **usuarios** principales y a la posibilidad de emprender sistemas de auto evaluación que nos aproximen a una situación de excelencia.

El objetivo final que este Manual persigue es el establecimiento y la revisión de los objetivos de la SDA mediante el compromiso de cumplimiento de los requisitos y mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad nuestros servicios y productos que garantizan **la** Seguridad Operacional de la Aviación Civil en el Perú.

La política de calidad de la SDA se complementa con las declaraciones de Misión, Visión y Valores que a continuación se indican y que han sido establecidas de forma consensuada y con aprobación de todos los grupos de interés de la SDA.:

El Sub Director de Aeronavegabilidad.

### 11.3 MISIÓN:

La DGAC.

La DGAC buscará garantizar el desarrollo ordenado de la aviación civil, la utilización segura y adecuada del espacio aéreo y contribuir al mantenimiento de la seguridad y Soberanía Nacional.

La DGAC, ejerce la autoridad en materia aeronáutica en todo el territorio nacional, y le compete regular, administrar, vigilar y controlar el uso del espacio aéreo peruano por parte de la aviación civil, y coordinar las relaciones de ésta con la operación de las aeronaves del Estado, además, formular y desarrollar los planes, estrategias, normas y procedimientos sobre la materia.

#### La DSA.

Lograr los más altos niveles de seguridad aérea, fomentando el desarrollo y fortalecimiento de la actividad aeronáutica civil nacional e internacional a fin de cubrir las necesidades de los usuarios así como la protección del medio ambiente en forma moderna, eficiente y eficaz.

La SDA:

Lograr los mas altos niveles de seguridad aérea en materia de aeronavegabilidad en el todo el territorio nacional, manteniendo una adecuada vigilancia de la seguridad operacional de acuerdo a los estándares internacionales de aviación civil a través la creación de una cultura de calidad en servicios aéreos, brindando al usuario los procedimientos y un trato apropiado y transparente para la atención de sus necesidades.

### 11.4 VISIÓN:

La DGAC y DSA:

Queremos ser un organismo técnico autónomo, con orientación empresarial y proyección internacional; eficiente y eficaz, reconocido como una organización líder en garantizar la seguridad, prestación de servicios, y desarrollo de la aviación civil.

La SDA:

Queremos ser un organismo eficiente y eficaz dentro de la DSA perfeccionando en forma constante el desempeño de su personal para obtener la mas alta aprobación por parte de nuestros usuarios, promover la calidad de nuestros servicios que garantice los más altos niveles de seguridad en las operaciones aéreas.

### 11.5 VALORES:

La SDA considera como sus **valores** claves, los siguientes: **honestidad y conducta ética, objetividad y consistencia, respeto por el individuo y sus puntos de vista, trabajo en equipo, credibilidad, profesionalismo, capacidad, consultoría y asesoramiento, eficiencia y efectividad, calidad, orientación a los usuarios**, disfrutar del trabajo con interés y participación plena en la capacitación, mediante los programas de instrucción para su ejecución dentro y fuera del país.

### 11.6 MANUAL DE LA CALIDAD DE LA SDA.

El presente Manual constituye un soporte documental del Sistema de Gestión de Calidad establecido por la Sub Dirección de Aeronavegabilidad, observando la Norma ISO 9001:2000, para garantizar la calidad de nuestros productos y servicios, la eficiencia de los procesos ,así como la evaluación y medición constante de estos para **la** mejora continua y la satisfacción de nuestros **usuarios**.

Este Manual establece las Normas del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la SDA como herramientas principales para cumplir las misiones y objetivos trazados:

- a) El objetivo de este Manual es de servir también como herramienta para mejorar la satisfacción del usuario
- b) El SGC debidamente documentado, servirá para la mejora continua de los servicios brindados por la SDA relacionada con la **Calidad Total**.
- c) Se podrán establecer los diagnósticos de estrategias para desarrollar nuestras fortalezas y oportunidades, así como también ayudará a minimizar nuestras debilidades y amenazas;
- d) Establecer un SGC que cumpla las exigencias de las normas Internacionales ISO 9001-2000.

Funciones de la Calidad del Sub Director de Aeronavegabilidad:-

- ? Verifica el cumplimiento de lo establecido en el Manual del Inspector de aeronavegabilidad(MIA);
- ? Documenta a través de procedimientos específicos las actividades relacionadas con la calidad de sus servicios;
- ? Vela por el cumplimiento de dichos procedimientos;
- ? Coordina a través del Departamento de Aseguramiento de la Calidad las auditorias internas de **la** Sub Dirección para medir el desempeño **de** sus actividades.

El Director de Seguridad Aérea aprueba el MIA con previo V° B° del Departamento de Normatividad, y el Sub Director de Aero navegabilidad lo administra.

## **II. Calidad Total en la SDA**

La Calidad total es una filosofía de gestión dirigida a la obtención de un sistema integrado y coherente donde se desarrollan adecuadamente un modelo organizacional, los medios tecnológicos y los recursos humanos.

Concepto de Desarrollo Organizacional SDA:

- a) Realizado con el apoyo de la alta dirección (DSA) que ha sido planificado a partir de un diagnóstico de auditoria interna iniciada en el mes de Julio del 2004 y **frecuentes** auditorias externas como: FAA, OACI, etc.
- b) Destinado a optimizar la acción y la interacción humana, tanto en lo personal como en el trabajo grupal y mejorar los procesos de renovación, cambio y solución de problemas, para alcanzar el perfeccionamiento grupal, sistemático e integral de la organización.
- c) Contribuir al desarrollo pleno de las mismas y de sus miembros.

### **11.7 OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA SDA.**

Al implantar un sistema bajo la norma ISO 9001:2000 la SDA alcanzará los siguientes logros de gestión de calidad:

- reducción de los reclamos;
- disminución de los productos y servicios no conformes;
- mejor desempeño de los procesos vitales para cumplir **la misión establecida**;
- aumento de la satisfacción de los clientes.

Los objetivos de la calidad de la SDA para los años 2005-2006:

ÁREA	OBJETIVOS DE LA CALIDAD ( ISO 9001:2000 par.5.4.1)	META	INDICADOR DE CALIDAD
<p><b>1. Sub Dirección de Aeronavegabilidad</b></p>	<p>a. Cumplir con el Plan Anual de Vigilancia a los Operadores Aéreos.</p> <p>b. Cumplimiento por parte del IPM de efectuar un Seguimiento y control oportuno de los plazos de cumplimiento otorgados al operador para levantar las no conformidades encontradas en inspecciones del programa de vigilancia</p> <p>c. Mantener un alto nivel de seguridad de las operaciones aéreas con cero accidentes. (Fuente N° de accidentes, CIAA; Fuente de vuelos nacionales, CORPAC).</p> <p>d. Cumplir en forma permanente los estándares OACI.</p>	<p>50 %</p> <p>100%</p> <p>2005 - no menor del 75 %</p> <p>2006- no menor del 85 %</p> <p>2005 - no mas de 0.012 %</p> <p>2006 – no mas de 0.010%</p> <p>5 %</p>	<p>% de cumplimiento a los primeros seis meses del año.</p> <p>% de cumplimiento al 30 de Nov. del año.</p> <p>(%) número de discrepancias bajo control por el IPM versus la cantidad total de discrepancias</p> <p>(%) número de accidentes versus la cantidad de vuelos nacionales al año</p> <p>(%) número de no conformidades versus la cantidad de ítems de inspección del programa de auditoria OACI programado para</p>

			Abril 2007
	e. No exceder, en condiciones normales, el tiempo máximo establecido para la conclusión de cada tipo de proceso de certificación (explotadores, Aeronaves, etc).	2005 - no más del 20% 2006 - no mas del 15 %	Promedio del % de sobre tiempo del total de procesos de certificación anual.

## 11.8 RECURSOS HUMANOS.

**Asignación de Personal.-** Cada jefe responsable de una área específica de la SDA (aeronavegabilidad, Avionica e ingeniería), es el encargado de asignar el personal necesario para el desempeño de las funciones en las distintas áreas SDA. Los manuales respectivos (MOF ,MIA y el Manual de Ingeniería) establecen para cada puesto de trabajo un perfil, funciones y responsabilidades. Los jefes de área evalúan, cada 12 meses, a su personal (de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Manual de la Calidad de la DSA), presentan la información al Sub Director quien presentara al DSA un informe final relacionado con este aspecto.

### Capacitación del Personal DSA

Es el factor más importante, por consiguiente la SDA deberá prever que los niveles de capacitación y entrenamiento para sus Inspectores, personal técnico y administrativo sean constantemente actualizados.(ver par.2.3,Cap.II, MIA)

La SDA deberá lograr un compromiso de Calidad Total de todos y cada uno de sus integrantes, a través de su puesto de trabajo y actividades relacionadas; establecer, mantener y difundir el trabajo en equipo, orientando las actitudes individuales hacia el trabajo en equipo.(ver par.11.14 Cap.XI ,MIA)

Para que un integrante de la SDA realice bien su trabajo deben coincidir 3 condiciones fundamentales:

- ? Saber hacerlo (Capacitación)
- ? Poder hacerlo (disponer de todos los medios necesarios)
- ? Querer hacerlo (estar motivado).

El Departamento de Instrucción remite a la Sub Dirección de Aeronavegabilidad el formato (establecido en el Manual de Instrucción), debiendo plasmarse en estas las necesidades de capacitación reales y potenciales del personal de su área.

El Dpto. de Instrucción conforme a las necesidades de la SDA, elabora el plan calendario de capacitación, en dicho formato de su manual. En coordinación con los Jefes de cada área evalúa la factibilidad del plan calendario de capacitación, sobre la base de los recursos humanos y materiales, proponiendo cambios o aprobándolo de acuerdo con las necesidades de capacitación del personal debido a su especialización, recomendaciones producto de No Conformidades de auditorias o requerimientos especiales cuando se proponga un nuevo servicio al usuario.

Posteriormente la DSA deberá aprobar el plan calendario propuesto a fin de que se gestione lo necesario para proveer los recursos para la Implementación de dicho programa.

## 11.9 PIRAMIDE DE DOCUMENTACION DE CALIDAD.

### Control de los documentos y registros

#### REGISTROS DEL SGC.

**Objetivo:** Definir la metodología a seguir para administrar los registros del SGC.

**Alcance:** A todos los registros del SGC mencionados en los procedimientos e instrucciones correspondientes.

**Responsabilidad:** El Sub Director de Aeronavegabilidad tiene la responsabilidad de la emisión, actualización y administración de todos los documentos de la Calidad en los cuales se mencionan las responsabilidades individuales de la generación y archivo de los mismos.

#### Contenido:

Nº	Nombre Registro	Tiempo de Archivo.
1.	Revisión del SGC	2 años
2.	Competencia del personal	2 años
3.	Plan de acción correctiva de las áreas de la SDA	2 años
4.	Plan de acciones preventivas de las áreas dela SDA	2 años
5.	Reporte de mejoramiento de Calidad	2 años
6.	Registro de quejas de los usuarios	2 años
7.	Formato de sugerencias de los usuarios	2 años

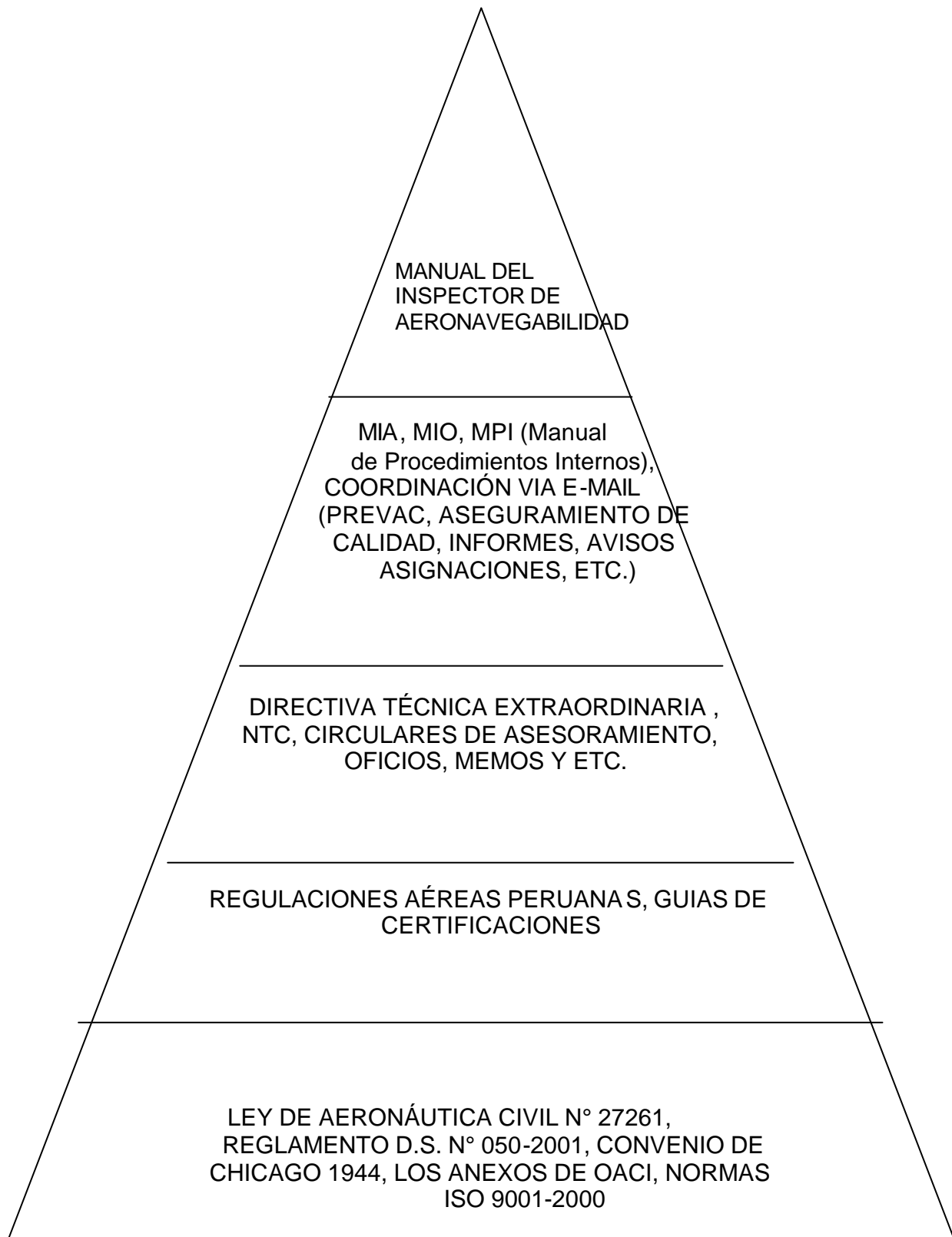
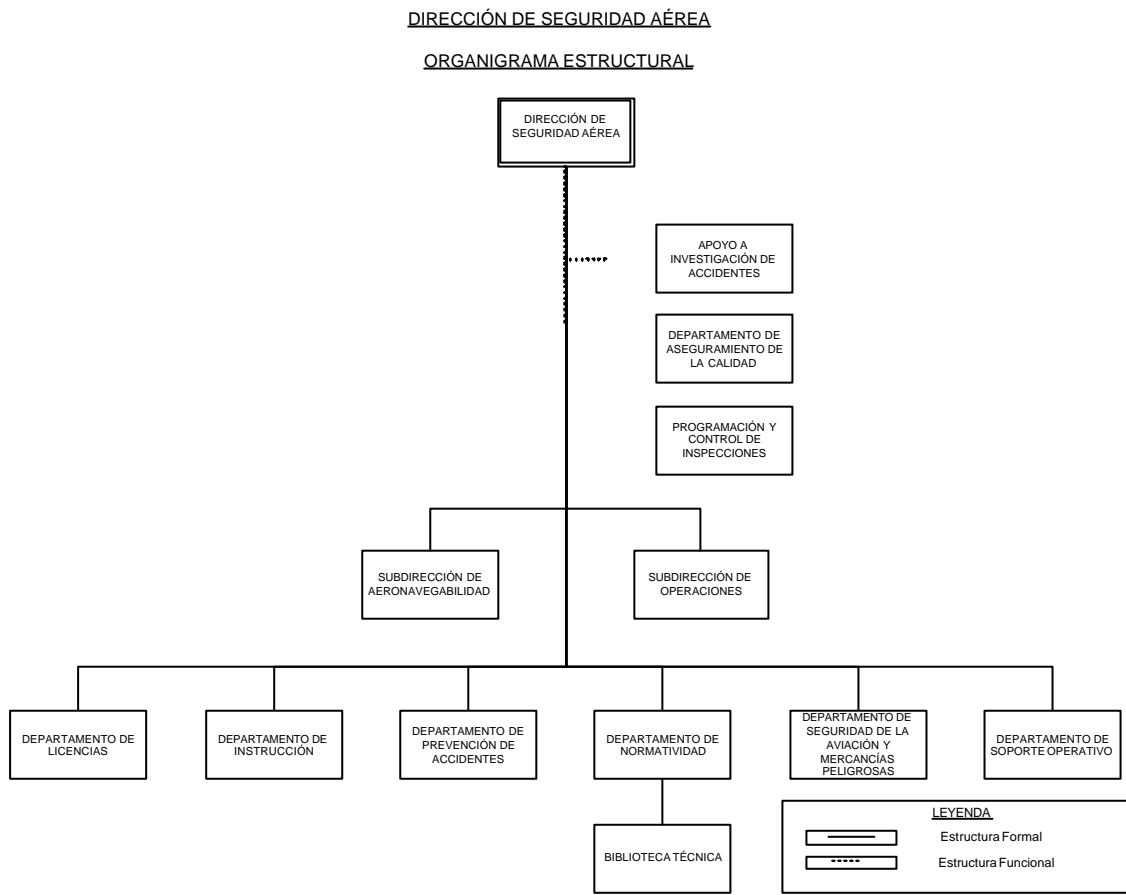


FIG 1 – PIRÁMIDE DE DOCUMENTACIÓN DE CALIDAD

**11.10 ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.**

**ORGANIGRAMA DE LA DSA:** Se encuentra establecido en el MOF MTC (Manual organización y funciones MTC), a través de este organigrama la DSA determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficiencia, aumentando la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos.



Los manuales respectivos (MOF-, MIA y el Manual de Ingeniería) establecen para cada puesto de trabajo un perfil, funciones y responsabilidades.

## 11.11 PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

### Comunicación interna.

**GENERALIDADES:** El sistema de comunicación interna de la DSA se encuentra establecida en el MPI (Procedimiento interno para el establecimiento del Flujo de la Documentación de la Dirección de Seguridad Aérea-DGAC-DSA-018) y con el procedimiento que sigue a continuación:

**Alcance:** Este procedimiento es aplicable a todas las comunicaciones internas de la organización (todas las áreas que dependen de la DSA).

**Responsabilidad:** El SDA tiene la responsabilidad de la aplicación de este procedimiento y de **velar por que** -las demás áreas **bajo su cargo lo cumplan**.

Todas las comunicaciones internas se efectúan de la siguiente manera:

Vía E-Mail, enviando a través de este sistema los diversos documentos de comunicación tales como: Memorando e Informes, con la finalidad de enviar la información rápidamente sin obviar el requerimiento de envío oficial a través de un registro y archivo apropiado (copias con cargo firmado). Cuando las comunicaciones están dirigidas al personal en general, se colocará un comunicado a través de un Memorando emitido por el Director de Seguridad Aérea y será colocado a la vista, en el panel informativo.

### **Infraestructura y ambiente de trabajo.**

La Dirección de Seguridad Aérea gestionará ante las áreas competentes de la DGAC, los recursos que permitan al personal de la SDA contar en todo momento con lo siguiente:

- a) Espacio físico para el desarrollo de su labor, con sistemas de ventilación y aire acondicionado.
- b) Mobiliario funcional y en buenas condiciones de uso, tanto para el personal como los **usuarios**.
- c) Equipos de cómputo para el personal de la SDA.
- d) Impresoras con inyección de tinta a color y láser en número suficiente
- e) Copiadora, fax y teléfonos con línea interna y externa, que no impida la fluida y oportuna comunicación con los **usuarios**.
- f) Útiles de escritorio en cantidad suficiente, que en ningún momento limiten las funciones del personal de la SDA.
- g) **Internet y acceso a la página** WEB de la DGAC.

Asimismo, el Sub Director de Aeronavegabilidad promoverá el trabajo en equipo, mediante la motivación y participación de todo el personal en el cumplimiento de la política y objetivos de calidad trazados, así como en la solución de problemas que pudieran surgir para el cumplimiento de éstos, expuestos durante las reuniones de coordinación y mejora.

**Compras y control de insumos para la DSA.**

La Sub Dirección de Aeronavegabilidad no está facultada para adquirir bienes e insumos. Todo ello, se encuentra a cargo de la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

**Productos y servicios.**

La SDA a establecido en forma precisa cuales son los productos y servicios principales que brinda a la comunidad aeronáutica con relación al estándar establecido por la OACI y la Ley Aeronáutica Civil.

**Sub Dirección de Aeronavegabilidad:**

- Certificación de los Explotadores Aéreos-producto final: Certificado y OPSPECS;
- Certificación de las aeronaves- producto final: Certificado de Aeronavegabilidad o Constancia de Conformidad.
- Evaluación del personal (mantenimiento) - producto final: Informe para el Dpto. de Licencias;
- Programa de Vigilancia a los Explotadores Aéreos - producto final: Informe para conocimiento de la DSA sobre si el explotador mantiene el mismo nivel de seguridad alcanzado durante el proceso de certificación.

**Lista de procedimientos de calidad.**

Los Procedimientos de Calidad para obtener los diversos productos y servicios atendidos por la SDA ,se detallan en esta Lista y el MIA

<b><u>Procedimiento de Calidad</u></b> <b>N° PC DGAC-SDA-01</b>	<b>Area: SUB DIRECCION DE AERONAVEGABILIDAD</b>	
<b>Certificación de Organizaciones Aeronáuticas</b> <b>Certificación de Explotadores aéreos (RAP121 y 135)</b>		

<p align="center"><b><u>Procedimiento de Calidad</u></b> <b><u>N° PC DGAC-SDA-02</u></b></p>	<p>Area: <b>SUB DIRECCIÓN DE AERONAVEGABILIDAD</b></p>
<p align="center"><b>Certificación de Organizaciones Aeronáuticas</b> Certificación de Talleres de Mantenimiento Aeronáutico (Nacional o Extranjero).</p>	
<p><b><u>ÍNDICE</u></b></p>	
<p>1. <u>Objeto</u></p>	<p>Ref Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA), Capitulo V,5.4(A, B);5.5.</p>
<p>2. <u>Alcance</u></p>	<p>Ref Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA), Capitulo V,5.4 (A);5.5.</p>
<p>3. <u>Requisitos</u></p>	<p>Ref Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA), Capitulo V,5.4 (C);5.5.</p>
<p>4. <u>Definiciones</u></p>	<p>Ref Guía del usuario N°3," CERTIFICACIÓN DE TALLERES DE MANTENIMIENTO AERONÁUTICO Y PERMISO DE OPERACIÓN, Definiciones y Abreviaturas.</p>
<p><b>6-5.</b> <u>Asignaciones y Responsabilidades</u></p>	<p><b>El SDA</b> asigna de acuerdo con consultas con <b>los</b> Jefes de los Departamentos involucrados el personal de Certificación: JPC y IPM</p> <p>Ref Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA), Capitulo V,5.4(C)(1).;5.5.</p> <p>Ref Manual del <b>Inspector</b> de</p>

6. <u>Etapas y descripción del proceso</u>	<p>Aeronavegabilidad (MIA), Capitulo V,5.4 (C);(D);(E);(F);(G).;5.5;VI.</p> <p>Ref Guía del usuario N°3," CERTIFICACIÓN DE TALLERES DE MANTENIMIENTO AERONÁUTICO Y PERMISO DE OPERACIÓN</p>
7. <u>Formulario(s)</u>	<p>Ref Manual del inspector de Aeronavegabilidad (MIA),Apéndice "D"</p> <p>Ref Guía del usuario N°3," CERTIFICACIÓN DE TALLERES DE MANTENIMIENTO AERONÁUTICO Y PERMISO DE OPERACIÓN</p>
8. <u>Duración</u>	<p>No mas que 09 meses (si no ha presentado un sustento válido el Usuario)</p>
9. <u>Diagramación</u>	<p>Ref Guía del usuario N°3," CERTIFICACIÓN DE TALLERES DE MANTENIMIENTO AERONÁUTICO Y PERMISO DE OPERACIÓN</p>
10. <u>Valores críticos y tolerancias</u>	<p>No aplicable</p>
11. <u>Criterios de aceptación y/o rechazo</u>	<p>La entrega del Certificado y las OPSPECS será aceptado para el usuario que reúna los requisitos señalados en las Regulaciones Aeronáuticas vigentes.</p>
12. <u>Registros de calidad</u>	<p>El expediente que sustenta cada uno de los procesos señalados en este procedimiento, deberá permanecer en el archivo del titular de la Certificación (en la biblioteca de la DSA) por un tiempo indefinido, a fin de constituir un</p>

<p>13. <u>Normas y documentación de referencia</u></p>	<p>registro de calidad y deberá ser acompañada con los resultados de Auditorias Internas de la DSA y/o de Inspecciones OACI, FAA o de otras Autoridades Aeronáuticas si estos procesos son incluidos en el proceso de evaluación.</p> <p>-Ley de Aeronáutica Civil No. 27261, Reglamento y Anexos <b>Técnicos</b>.          -Regulaciones Aeronáuticas del Perú Parte 1, 21, 43, 45, 61, 63, 65, 121, 129, 133, 135, 137 y 145, <b>según corresponda</b>.          -Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA);          - Ref Guía del usuario N°3, "CERTIFICACIÓN DE TALLERES DE MANTENIMIENTO AERONÁUTICO Y PERMISO DE OPERACIÓN."          -Las Circulares de Asesoramiento publicadas por la DGAC</p>
--	--

<p align="center"><b><u>Procedimiento de Calidad</u></b> <b><u>N° PC DGAC-SDA-03</u></b></p>	<p>Área: <b>SUB DIRECCIÓN DE AERONAVEGABILIDAD</b></p>
<p><b>Certificación de los aeronaves cuando operen de acuerdo con las RAP 121 y/o 135 (Certificado de Aeronavegabilidad o Constancia de Conformidad)</b></p>	
<p><u>INDICE</u></p>	
<p>1. <u>Objeto</u></p>	<p>Ref Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA), Capitulo VII,A,B</p>
<p>2. <u>Alcance</u></p>	<p>Ref Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA), Capitulo VII,B</p>
<p>3. <u>Requisitos</u></p>	<p>Ref Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA), Capitulo VII,C.</p>
<p>4. Definiciones</p>	<p>RAP 1</p>
<p><b>7-6.</b> <u>Asignaciones y Responsabilidades</u></p>	<p>La Sub Director de Aeronavegabilidad asigna el personal de Certificación de acuerdo <b>a</b> su preparación, competencia y experiencia. Así mismo los <b>Inspectores</b> asignados deberán: -conocer los requerimientos de las RAP 21, 39, 43, 45, 91, 121, 133, 137 y 135, <b>según corresponda</b>; -haber culminado satisfactoriamente el curso de adoctrinamiento de Inspectores de Aeronavegabilidad o equivalente; -familiarizarse con el tipo y/o modelo de la aeronave a inspeccionar; -haber culminado satisfactoriamente los cursos de adoctrinamiento de <b>cada</b> procedimiento que va a utilizar durante la Certificación.</p>

<p>6. <u>Etapas y descripción del proceso</u></p>	<p>Ref Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA), Capitulo VII (C);(D);(E);(F);(G).;</p>																																										
<p>7. <u>Formulario(s)</u></p>	<p>Ref Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA), Apéndice "A", "B"; "C": <b>Procedimientos y formatos:</b></p> <table border="0"> <tr> <td>F-DGAC-A-001</td> <td>F-DGAC-A-303</td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-006</td> <td>F-DGAC-A-311</td> </tr> <tr> <td></td> <td>F-DGAC-A-320</td> </tr> <tr> <td></td> <td>F-DGAC-A-321</td> </tr> <tr> <td></td> <td>F-DGAC-A-322</td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-009</td> <td>F-DGAC-A-323</td> </tr> <tr> <td></td> <td>F-DGAC-A-325</td> </tr> <tr> <td></td> <td>F-DGAC-A-327</td> </tr> <tr> <td></td> <td>F-DGAC-A-100</td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-010</td> <td></td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-011</td> <td></td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-012</td> <td></td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-013</td> <td></td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-018</td> <td></td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-021</td> <td></td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-025</td> <td></td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-031</td> <td></td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-032</td> <td></td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-036</td> <td></td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-101</td> <td></td> </tr> <tr> <td>F-DGAC-A-108</td> <td></td> </tr> </table>	F-DGAC-A-001	F-DGAC-A-303	F-DGAC-A-006	F-DGAC-A-311		F-DGAC-A-320		F-DGAC-A-321		F-DGAC-A-322	F-DGAC-A-009	F-DGAC-A-323		F-DGAC-A-325		F-DGAC-A-327		F-DGAC-A-100	F-DGAC-A-010		F-DGAC-A-011		F-DGAC-A-012		F-DGAC-A-013		F-DGAC-A-018		F-DGAC-A-021		F-DGAC-A-025		F-DGAC-A-031		F-DGAC-A-032		F-DGAC-A-036		F-DGAC-A-101		F-DGAC-A-108	
F-DGAC-A-001	F-DGAC-A-303																																										
F-DGAC-A-006	F-DGAC-A-311																																										
	F-DGAC-A-320																																										
	F-DGAC-A-321																																										
	F-DGAC-A-322																																										
F-DGAC-A-009	F-DGAC-A-323																																										
	F-DGAC-A-325																																										
	F-DGAC-A-327																																										
	F-DGAC-A-100																																										
F-DGAC-A-010																																											
F-DGAC-A-011																																											
F-DGAC-A-012																																											
F-DGAC-A-013																																											
F-DGAC-A-018																																											
F-DGAC-A-021																																											
F-DGAC-A-025																																											
F-DGAC-A-031																																											
F-DGAC-A-032																																											
F-DGAC-A-036																																											
F-DGAC-A-101																																											
F-DGAC-A-108																																											
<p>8. <u>Duración</u></p>	<p>No mas que 72 horas (si no hay dificultades para la preparación de la aeronave para la Certificación por parte del <b>Usuario</b>)</p>																																										
<p>9. <u>Diagramación</u></p>	<p>No aplicable</p>																																										
<p><del>44</del>.12. <u>Valores críticos y tolerancias</u></p>	<p>No aplicable</p>																																										
<p><del>45</del>.13. <u>Criterios de aceptación y/o rechazo</u></p>	<p>La entrega del Certificado de Aeronavegabilidad o Constancia de Conformidad será aceptado para el</p>																																										

<p>12. <u>Registros de calidad</u></p>          <p>13. <u>Normas y documentación de referencia</u></p>	<p><b>usuario</b> que reúna los requisitos señalados en las Regulaciones Aeronáuticas vigentes.</p> <p>El expediente que sustenta cada uno de los procesos señalados en este procedimiento, deberá permanecer en el archivo del titular de la Certificación (en la biblioteca de la DSA) por <b>un tiempo indefinido para la primera certificación y cambiada luego</b> de un año o hasta próxima renovación Certificado de Aeronavegabilidad o Constancia de Conformidad, a fin de constituir un registro de calidad y deberá ser acompañada con los resultados de Auditorias Internas de la DSA y/o de Inspecciones OACI, FAA o de otras Autoridades Aeronáuticas si estos procesos será incluidos en proceso de evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Ley de Aeronáutica Civil No. 27261, Reglamento y Anexos <b>Técnicos.</b></li><li>-Regulaciones Aeronáuticas del Perú Parte 21, 43, 45, 91, 121, 129, 133, 135 y 137, <b>según corresponda;</b></li><li>-Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA);</li><li>-Los Manuales de Mantenimiento de la Aeronave;</li><li>-Programa de Mantenimiento del Explotador.</li><li>-Las NTC y DTE publicadas por la DGAC (si aplicable)</li></ul>
--	--

<p><b><u>Procedimiento de Calidad</u></b>  <b><u>N° PC_DGAC-SDA-04</u></b></p>	<p>Area: <b>SUB DIRECCIÓN DE AERONAVEGABILIDAD</b></p>
<p><b>Evaluación practica de postulantes a licencias técnicas de aeronavegabilidad.</b></p>	
<p>ÍNDICE</p> <p>1. Objeto</p> <p>2. Alcance</p> <p>3. Requisitos</p> <p>4. Definiciones</p> <p>7. Asignaciones y Responsabilidades</p> <p>6. Etapas y descripción del proceso</p>	<p>Ref Manual del inspector de Aeronavegabilidad (MIA), Apéndice “A”  Formato: F-DGAC-A-026,A, B</p> <p>Ref Manual del inspector de Aeronavegabilidad (MIA), Apéndice “A”  Formato: F-DGAC-A-026,A, B</p> <p>Ref Manual del inspector de Aeronavegabilidad (MIA), Apéndice “A”  Formato: F-DGAC-A-026,,C</p> <p>RAP 1</p> <p>El Jefe del Departamento de Aeronavegabilidad asigna el Inspector (examinador) para esta tarea de acuerdo de su preparación, competencia y experiencia.  Así mismo los inspectores asignados deberán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-conocer los requerimientos de las RAP21,39, 43, 45,65,91,121 ,135 y 145;</li> <li>-haber culminado satisfactoriamente el curso de adoctrinamiento de Inspectores de Aeronavegabilidad o equivalente;</li> <li>-haber culminado satisfactoriamente el curso de adoctrinamiento del presente procedimiento.</li> </ul> <p>Ref Manual del inspector de Aeronavegabilidad (MIA), Apéndice “A”  Formato: F-DGAC-A-026,C y Sección 2-</p>

	<p>Procedimientos.</p> <p>Ref. Guía de Usuario referida a licencias del personal aeronáutico.</p>
7. Formulario(s)	<p>Ref Manual del inspector de Aeronavegabilidad (MIA), Apéndice "A" F-DGAC-A-026</p>
8. Duración	<p>No aplicable</p>
9. Diagramación	<p>No aplicable</p>
10. Valores críticos y tolerancias	<p>No aplicable</p>
11. Criterios de aceptación y/o rechazo	<p>Ref Manual del inspector de Aeronavegabilidad (MIA), Apéndice "A" Formato: F-DGAC-A-026, Sección 2- Procedimientos., par.6 y 7</p>
12. Registros de calidad	<p>Ref Manual del inspector de Aeronavegabilidad (MIA), Apéndice "A" Formato: F-DGAC-A-026, Sección 2- Procedimientos., par.7.2 y 7.3. Un Informe final al Departamento de Licencias.(parte del archivo del Departamento de licencias.</p>
13. Normas y documentación de referencia	<p>-Ley de Aeronáutica Civil No. 27261, Reglamento y Anexos.                      -Regulaciones Aeronáuticas del Perú Parte1, 21, 39,43,45,65, 121 ,135 y 145.                      Ref Manual del inspector de Aeronavegabilidad (MIA), Apéndice "A" F-DGAC-A-026</p>

<p align="center"><b><u>Procedimiento de Calidad</u></b> <b><u>N° PC DGAC-SDA-05</u></b></p>	<p>Área: <b>SUB DIRECCIÓN DE AERONAVEGABILIDAD</b></p>
<p align="center"><b>Programa de Vigilancia e Inspecciones a un Explotador.</b></p>	
<p><b><u>ÍNDICE</u></b></p>	
<p>1. <u>Objeto</u></p>	<p>Ref Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA), Capitulo IV,4.1;4.2</p>
<p>2. <u>Alcance</u></p>	<p>Ref Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA), Capitulo IV, 4.1;4.2</p>
<p>3. <u>Requisitos</u></p>	<p>Ref Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA), Capitulo IV, 4.3.</p>
<p>4. Definiciones</p>	<p>RAP 1</p>
<p>8. <u>Asignaciones y Responsabilidades</u></p>	<p>La Sub Director de Aeronavegabilidad asigna el personal de <b>vigilancia</b> de acuerdo de su preparación, competencia y experiencia. Así mismo los inspectores asignados deberán: -conocer los requerimientos de las RAP 1, 21, 39, 43, 45,65, 91, 121, 133, 137-, 135 y 145, <b>según corresponda</b>; -haber culminado satisfactoriamente el curso de adoctrinamiento de Inspectores de Aeronavegabilidad o equivalente; -familiarizarse con el tipo y/o modelo de la aeronave a inspeccionar; -haber culminado satisfactoriamente los cursos de adoctrinamiento de <b>cada</b> procedimiento que va a utilizar durante la <b>vigilancia</b>.</p>

6. <u>Etapas y descripción del proceso</u>	Ref Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA), Capítulo IV.
7. <u>Formularios y procedimientos</u>	Ref Manual del inspector de Aeronavegabilidad (MIA), Apéndice "A"  F-DGAC-A-002      F-DGAC-A-003 F-DGAC-A-006      F-DGAC-A-004 F-DGAC-A-005 F-DGAC-A-007 F-DGAC-A-008 F-DGAC-A-040  F-DGAC-A-018                          F-DGAC-A-041
8. <u>Duración</u>	Plan de Vigilancia anual. Se programa de acuerdo MIA, Cap. IV, par.4.5, 4.6, 4.7 y 4.8
9. <u>Diagramación</u>	No aplicable
14. <u>Valores críticos y tolerancias</u>	No aplicable
15. <u>Criterios de aceptación y/o rechazo</u>	No aplicable
12. <u>Registros de calidad</u>	El expediente que sustenta cada uno de los procesos señalados en este procedimiento (Archivo de Vigilancia del Operador), deberá permanecer en el archivo (en la biblioteca de la DSA) por el tiempo de un año a fin de constituir un registro de calidad y deberá ser acompañada con los resultados de Auditorías Internas de la DSA y/o de Inspecciones OACI, FAA o de otras Autoridades Aeronáuticas si estos procesos <b>son</b> incluidos en el proceso de evaluación.

<p>13. <u>Normas y documentación de referencia</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ley de Aeronáutica Civil No. 27261, Reglamento y Anexos <b>Técnicos</b>.</li> <li>-Regulaciones Aeronáuticas del Perú Parte 1, 21, 43, 45, 91, 121, 133, 135-, 137 y 145.</li> <li>-Manual del <b>Inspector</b> de Aeronavegabilidad (MIA);</li> <li>-Los Manuales de Mantenimiento de la Aeronave;</li> <li>-Programa de Mantenimiento del Explotador.</li> <li>-Las NTC y DTE publicadas por la DGAC (si aplicable)</li> <li>-Las Circulares de Asesoramiento de la DGAC.</li> </ul>

## 11.12 CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

### Revisión por la Dirección

**Objetivo:** Revisar el SGC de la SDA, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

**Alcance:** A todo el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

**Responsabilidad:** El Sub Director de Aeronavegabilidad deberá trimestralmente presentar a la Dirección de Seguridad Aérea un informe de la calidad del servicio y/o producto, indicando-:

1. Cumplimiento de los objetivos de la calidad detallado (par.11.7);
2. Informes de las auditorias internas realizadas en el periodo (de acuerdo el Manual de Calidad de la DSA-, Cap. IV)
3. Reclamaciones, sugerencias e informaciones de los usuarios;
4. Resultados de cumplimiento el Programa de Vigilancia de los operadores aéreos;
5. Modificaciones internas o externas con influencia sobre el sistema de calidad;
6. Informes sobre las acciones correctivas y preventivas realizadas (ver el Manual de Calidad de la DSA ,Cap.IV Sec.6);
7. Resultados de la ejecución de los procesos de calidad y su problemática; y acciones de mejora de los procedimientos para satisfacción de los usuarios en su área en coordinación con el Departamento de Aseguramiento de Calidad.

El Sistema de Calidad establecido en el presente Manual, es revisado por la Dirección de Seguridad Aérea por lo menos una vez al año

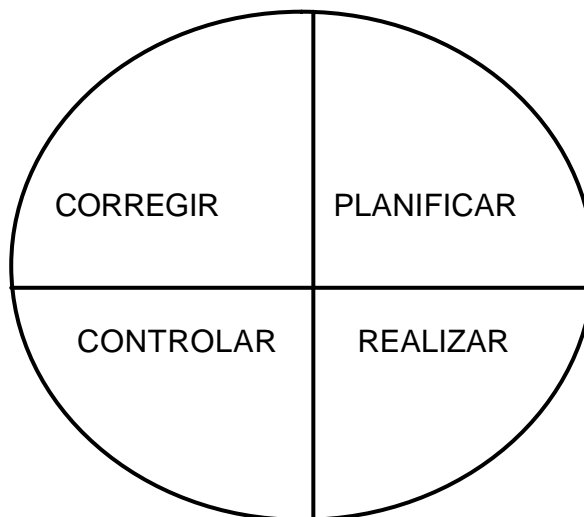
La revisión del sistema de calidad deberá dar como resultado la modificación del mismo y su control estará a cargo del Jefe del Departamento de Aseguramiento de calidad, en lo que se refiere a:

- i) La mejora de los productos a fin de satisfacer las expectativas de los usuarios;

- ii) La actualización de los requerimientos basándose en las modificaciones de los Anexos de la OACI, la Ley de Aeronáutica Civil y las Regulaciones Aeronáuticas del Perú.
- iii) La eficacia de los procesos en lo que se refiere a la disminución de los costos, sin afectar los objetivos y procedimientos de calidad.
- iv) La eficacia de lo procedimientos de calidad en lo que se refiere al menor esfuerzo o incomodidad del personal.
- v) La aprobación de nuevos procedimientos de calidad.

Como resultado el DSA convoca una reunión de Calidad (trimestral) con el personal de conducción (Jefes de áreas, Sub-directores, etc.) para asegurar la continua eficiencia del SGC, verificando el cumplimiento de la política y objetivos DSA, e identificando las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el SGC. Esta reunión deberá ser registrada.

Permanentemente, cada uno de los integrantes del personal de la SDA, realizará comprobaciones rutinarias de los procesos a su cargo, que denominamos "autocontrol", sin que sea necesaria una programación previa ni la redacción de un informe. Para ello, tendrán en cuenta las acciones previstas en el ciclo de mejora continua de Deming que se detalla a continuación, como acciones preventivas:



### Comunicación con el Usuario

**Objetivo:** Establecer un método para recibir, documentar y responder las inquietudes o sugerencias de los usuarios y cualquier otra persona o institución interesada.

**Alcance:** A toda la Sub Dirección de Aeronavegabilidad.

**Responsabilidad:** El Sub Director.

**Contenido:** Los servicios que brinda la SDA son informados a través de la página Web de la DGAC ([www.mtc.gob.pe/dgac.html](http://www.mtc.gob.pe/dgac.html)) y las “Guías del Usuario”, junto a ella se divulgan los datos de la SDA (dirección, teléfono, fax, E-Mail), a fin de que todas las partes interesadas externas puedan realizar sus consultas, inquietudes y sugerencias.

- a) Atención de quejas o sugerencias del usuario.  
Los Inspectores y Jefes de área informan a el Sub Director sobre todas las quejas y sugerencias de los usuarios vía E-Mail y/o por escrito. El Sub Director anota esta información en un registro, determinándose acciones correctivas y preventivas si el caso lo amerita, asimismo se deberá considerar que si una queja de un usuario, no demuestra evidencia o sustento que permita considerarse como tal, en este caso será considerada como improcedente.
- b) En ambos casos y luego de realizadas y registradas las actividades del punto anterior se le remitirá una carta o equivalente al usuario que presentó la queja o sugerencia, como evidencia de la atención que se le brindo.

### Satisfacción del **usuario**

- a) De acuerdo al principio general de calidad total que señala “*la satisfacción del **usuario** no debe suponerse sino controlarse*”, se establece como una herramienta para medir la satisfacción de nuestros clientes la encuesta indicada en el Formulario F-DGAC-DSA-ACQ-019 (ver el Manual de Calidad de la DSA)
- b) Esta encuesta estará disponible para los **usuarios** en el módulo de atención al público (en los aeropuertos en Lima, Cusco, Arequipa, Chiclayo e Iquitos) la cual se depositará en una ánfora que será abierta trimestralmente por el Jefe de Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la DSA.

- c) Para el análisis de las encuestas se procederá a tabular los resultados obtenidos, para medir el nivel de satisfacción del **usuario** respecto a los puntos en ella señalados, así como las sugerencias o reclamos que pudieran efectuarse.
- d) Como otro índice para medir la satisfacción de los **usuarios**, se considera las cartas, notas o correos electrónicos **anual** recibidos por la SDA.
- e) Como otro índice para medir la satisfacción de los **usuarios**, se considera Cantidad de los productos (servicios) no conformes observados por la SDA.
- f) El resultado de las mediciones de satisfacción del **usuario** será puesto en conocimiento de la Dirección de Seguridad Aérea por el Sub Director de Aeronavegabilidad en forma coordinada con el Departamento de Aseguramiento de la Calidad, con la propuesta de las mejoras a efectuarse, para el análisis y aprobación respectiva.

Es importante indicar que el personal de la SDA está formado y motivado para mantener con los **usuarios** una comunicación continua, detectando las posibles insatisfacciones en los procedimientos establecidos, atendiendo sus reclamos cuando sean procedentes e instándoles para presentar sugerencias que permitan optimizar nuestro servicio.

### **Mejora continua**

La SDA en base a las acciones de control permanente descritas en los **párrafos** precedentes, **realizarán** el análisis de las causas que hayan originado las discrepancias, observaciones, quejas y reclamos de los clientes y resultados **de** la auditoria interna-, planificada y realizada por el Departamento de Aseguramiento de Calidad de la DSA ( no menor **a una** vez por año), con la finalidad de determinar en forma coordinada con el Departamento de Aseguramiento de la Calidad las acciones correctivas y preventivas necesarias que permitan la mejora del Sistema de Gestión de Calidad de la Sub Dirección, elevando los resultados de evaluación y las propuestas de mejora a la Dirección de Seguridad Aérea semestralmente para su aprobación.

Para ello, adoptará los siguientes procedimientos que le permitan adoptar las acciones correctivas y/o preventivas necesarias:

- a) El estudio de las no conformidades internas y **las** detectadas por los **usuarios** (que se reciban vía carta, **e\_mail**-, fax, teléfono y etc.);

- b) La determinación de las causas que las hayan podido producir;
- c) La eliminación y modificación de las causas que eliminen los efectos perniciosos.
- d) El control de la eficacia de las medidas correctivas adoptadas y la confirmación de la desaparición de los efectos **perniciosos**.
- e) El registro de los resultados de las acciones tomadas

**FORMA PRACTICA DE MEJORAR.**

- 1. Identificar los procesos de calidad.**
- 2. Formar un equipo de trabajo.**
- 3. Estudiar y mejorar el proceso.**
- 4. Redactar el procedimiento**
- 5. Implantar el procedimiento.**
- 6. Controlar el cumplimiento.**
- 7. Mejorar el procedimiento.**

**11.13 NORMA ISO 9001:2000 VERSUS EL MANUAL DE CALIDAD DE LA SDA.**

**NORMA ISO 9001:2000 VERSUS MIA.**

<b>REQUISITOS ISO 9001-2000</b>		<b>Manual de procedimientos internos de la DSA. (MPI)</b>	<b>Manual del inspector de aeronavegabilidad (MIA)</b>
<b><u>4.1</u></b>	<b><u>REQUISITOS GENERALES</u></b>		Cap.XI
<b><u>4.2</u></b>	<b><u>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</u></b>		
4.2.1 a,b,c,d,	Generalidades		Cap.III, pag.III-

e			16;Cap.XI,par.11.5,11.9;Apendice A,B,C,D,F,G.
<u>4.2.2</u>	Manual de Calidad		Cap.XI,par.11.5
<u>4.2.3</u> <u>a,b,c,d,</u> <u>e,</u> <u>f,g</u>	Control de los documentos	MPI, procedimientos: -P-DGAC-DSA-001; -P-DGAC-DSA-002; -P-DGAC-DSA-004; -P-DGAC-PI-007; -P-DGAC-DSA-008; -P-DGAC-DSA-011; -P-DGAC-DSA-013; -P-DGAC-DSA-018.	Cap.III,par.3.3(c),(d),(e);Cap.IV, par.4.6;4.7; Cap.XI,par.11.9
<u>4.2.4</u>	Control de los registros	MPI, procedimientos: -P-DGAC-DSA-013; -P-DGAC-DSA-018.	Cap.XI, par.11.9
<u>5.1</u> <u>a,b,c,d,</u> <u>e</u>	<b><u>COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</u></b>		Cap.III, par.3.1;Cap.XI,par.11.2;11.3;11.4;11.7;11.8(pag.XI-6);11.11(pag.XI-11)11.12(pag.XI-25/26/27)
<u>5.2</u>	<b><u>ENFOQUE AL CLIENTE</u></b>		Cap.III, par.3.1.2;3.2,pag.III-3;3.3;Cap.XI,par.11.12, pag.XI-27.
<u>5.3</u> <u>a,b,c,d,</u> <u>e</u>	<b><u>POLÍTICA DE CALIDAD</u></b>		Cap.III,par.3.1.2;3.3;Cap.XI,11.1;11.2;11.3;11.4;11.5;11.11.
<u>5.4</u>	<b><u>PLANIFICACIÓN</u></b>		
5.4.1	Objetivos de la calidad.		Cap.XI, 11.7
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de calidad	MPI, procedimiento: -P-DGAC-DSA-001; -P-DGAC-DSA-002; -P-DGAC-DSA-004; -P-DGAC-DSA-012; -P-DGAC-DSA-015.	Cap.IV,par.4.3;Cap.V, Cap.XI,par.11.11,pag.XI-11 hasta XI-25; Formato F-DGAC-A-025.
<u>5.5</u>	<b><u>RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</u></b>		

5.5.1	Responsabilidad y autoridad		Cap.II;Cap.III,par.3.1.4; 3.2;Cap.XI,par.11.8;11.10;11.14.
5.5.2 a,b,c	Representante de la Dirección		Cap.XI,par. 11.10;11.5,pag.XI-4
5.5.3	Comunicación interna	MPI ,procedimiento: P-DGAC-DSA-018	Cap.XI,par.11.11,pag. XI-10
<b><u>5.6</u></b>	<b><u>REVISIÓN POR LA DIRECCION</u></b>		
5.6.1	Generalidades		Cap.XI,par.11.12,pag. XI-25/26
5.6.2 a,b,c,d, e,f,g	Información para la Revisión		Cap.XI,par.11.12,pag. XI-25/26
5.6.3 a,b,c	Resultados de la revisión		Cap.XI,par.11.12,pag. XI-28/29
<b><u>6.1 a,b</u></b>	<b><u>PROVISIÓN DE RECURSOS</u></b>		Cap.II,Cap.III,par.3.2 Cap.XI,par.11.8;11.10; 11.11,pag.XI-10/11
<b><u>6.2</u></b>	<b><u>RECURSOS HUMANOS</u></b>		
6.2.1	Generalidades		Cap.II,Cap.III,par.3.2 Cap.XI,par.11.8;11.10;
6.2.2 a,b,c,d, e	Competencia, toma de conciencia y formación		Cap.II;Cap.III,par.3.2; 3.3(c);Cap.XI,par.11.10
<b><u>6.3</u></b>	<b><u>INFRAESTRUCTURA</u></b>		Cap.XI, par.11.11,pag. 11.10
<b><u>6.4</u></b>	<b><u>AMBIENTE DE TRABAJO</u></b>		Cap.XI, par.11.11,pag. 11.10
<b><u>7.1 a,b,c,d</u></b>	<b><u>PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.</u></b>		Cap.XI,par.11.11,pag. XI-11 hasta XI-25
<b><u>7.2</u></b>	<b><u>PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</u></b>		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.		Cap.III,par.3.3;Cap.IV, Par.4.2;Cap.V,par.5.1, 5.2;5.4;5.5;Cap.VI,par. 6.1;Cap.VII; Formato F-DGAC-A-025.;

			Formato F-DGAC-A-026;Apéndice A,B,C,D,F,G
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	MPI, procedimiento: -P-DGAC-DSA-001; -P-DGAC-DSA-002; -P-DGAC-DSA-004; -P-DGAC-DSA-012; -P-DGAC-DSA-015.	Cap.XI,par.11.11,pag. XI-11 hasta XI-25
7.2.3 a,b,c	Comunicación con el cliente		Cap.XI,par.11.12,pag. XI-27
<b><u>7.3</u></b>	<b><u>DISEÑO Y DESARROLLO</u></b>		EXCLUSIÓN
<b><u>7.4</u></b>	<b><u>COMPRAS</u></b>		Cap.XI, par.11.11, pag.XI-11
<b><u>7.5</u></b>	<b><u>PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS</u></b>		
7.5.1 a,b,c,d, e,f.	Control de Producción y prestación del servicio		Cap.XI,par.11.11,pag. XI-11 hasta XI-25
7.5.2 a,b,c,d, e	Validación de los procesos de la producción y de prestación del servicio.		EXCLUSIÓN
7.5.3	Identificación y trazabilidad.		Cap.XI,par.11.11,pag. XI-11 hasta XI-25
<b><u>7.5.4</u></b>	Propiedad del cliente.		EXCLUSIÓN
<b><u>7.5.5</u></b>	Preservación del producto.	MPI ,procedimiento: P-DGAC-DSA-013	Cap.XI,par.11.11,pag. XI-11 hasta XI-25
7.6 a,b,c,d	Control de los dispositivos de		EXCLUSIÓN

	seguimiento y de medición.		
<b><u>8.1</u></b> <b><u>a,b,c</u></b>	<b><u>MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA GENERALIDADES</u></b>		Cap.XI,par.11.11,pag. XI-11 hasta XI-25
<b><u>8.2</u></b>	<b><u>SEGUIMIENTO Y MEDICION</u></b>		
8.2.1	Satisfacción del cliente		Cap.XI,par.11.12,pag. XI-27.
8.2.2 a,b	Auditoria interna		Cap.XI,par.11.12 pag.XI-28/29
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.		Cap.XI,par.11.11,pag. XI-11 hasta XI-25
8.2.4	Seguimiento y medición del producto		Cap.XI,par.11.12 pag. XI-26. Cap.XI,par.11.11,pag. XI-11 hasta XI-25
<b><u>8.3</u></b> <b><u>a,b,c</u></b>	Control del producto no conforme		Cap.XI,par.11.11,pag. XI-11 hasta XI-25
<b><u>8.4</u></b> <b><u>a,b,c,d</u></b>	<b><u>ANÁLISIS DE DATOS</u></b>		Cap.XI, par.11.12 ,pag.XI-25
<b><u>8.5</u></b>	<b><u>MEJORA</u></b>		
8.5.1	Mejora continua.		Cap.XI ,par.11.12,pag.XI-28/29
8.5.2 a,b,c,d	Acción correctiva.		Cap.XI ,par.11.12,pag.XI-25
8.5.3 a,b,c,d, e,	Acción preventiva.		Cap.XI ,par.11.12,pag.XI-25

### JUSTIFICACIÓN DE EXCLUSIÓN DE REQUISITOS ISO 9001:2000

A continuación se detalla el fundamento de la exclusión en el presente Manual, de las Normas ISO 9001:2000 que no pueden ser aplicadas por la Sub Dirección de Aeronavegabilidad:

NORMA ISO 9001:2000	JUSTIFICACIÓN DE EXCLUSIÓN
<p><u>7.3</u> Diseño y Desarrollo</p>	<p>Los servicios y productos de la Sub Dirección de aeronavegabilidad se establecen en los Anexos 6 y 8 de la OACI.</p>
<p><u>7.5.2</u> Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.</p>	<p>En el caso de los servicios y los productos de la Sub Dirección si es posible realizar el control y seguimiento de todos los procesos que conllevan a su cumplimiento, en cada etapa del mismo, por lo tanto no es aplicable la validación.</p>
<p><u>7.5.4</u> Propiedad del cliente</p>	<p>Los Operadores Aéreos no proporcionen bienes materiales o intelectuales de su propiedad ,para ser utilizados por la Sub Dirección de Aeronavegabilidad.</p>
<p><u>7.6</u> Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.</p>	<p>En el caso de los servicios y los productos de la Sub Dirección de Aeronavegabilidad durante la ejecución en sus procedimientos de calidad no requiere los dispositivos de seguimiento y de medición.</p>