



**DIRECCIÓN GENERAL DE
AERONÁUTICA CIVIL
GUATEMALA, C.A.**

DE USO INTERNO

**VIGENCIA:
29/01/2018**

**CÓDIGO:
AIM-NP-004-2018**

**RE EDICIÓN:
26/01/2018**

**PÁGINA:
1 de 42**

ALCANCE:

**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
SUBDIRECCIÓN TÉCNICO OPERATIVA
GERENCIA DE NAVEGACIÓN AÉREA
SECCIÓN DE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA
BIBLIOTECA TÉCNICA**

TITULO:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
AIM BASADO EN LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA
ISO
9001:2008**

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

GUATEMALA, ENERO DEL 2018.

INDICE

INDICE	2
1 RESOLUCIÓN	4
2 LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	5
3 LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS	6
4 REGISTRO DE REVISIONES	8
5 INTRODUCCIÓN	9
6 INFORMACIÓN GENERAL	10
6.1 DEFINICIONES	10
7 ACRÓNIMOS	12
8 INFORMACIÓN CONTROL DE DOCUMENTOS	13
9 BASE LEGAL	14
9.1 NACIONAL	14
9.2 INTERNACIONAL	14
10 NORMATIVA RELACIONADA	14
10.1 LEY DE AVIACIÓN CIVIL, DECRETO 93-200	14
10.2 REGLAMENTO DE LEY DE AVIACIÓN CIVIL, ACUERDO GUBERNATIVO 384-2001	14
10.3 NORMAS Y MÉTODOS RECOMENDADOS DE LA OACI	15
11 GENERALIDADES DEL MANUAL	15
12 ORGANIZACIÓN	16
12.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS	16
12.2 RESPONSABILIDAD	16
12.2.1 MISIÓN AIM	16
12.2.2 VISIÓN AIM	16
13 ALCANCE	16
14 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	17
14.1 REQUISITOS GENERALES	17
14.2 CAMPO DE APLICACIÓN	17
14.3 PROCEDIMIENTOS GENERALES DE CALIDAD	18
14.4 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	18
14.4.1 GENERALIDADES	18
14.4.2 MANUAL DE LA CALIDAD AIM	19
15 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	19
16 INSTRUCCIONES TÉCNICAS Y OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	19
17 CONTROL DE DOCUMENTOS	19
18 CONTROL DE LOS REGISTROS	20
19 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	20
19.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	20
19.2 ENFOQUE AL CLIENTE	21
19.3 POLÍTICA DE CALIDAD	21
19.4 PLANIFICACIÓN	22
19.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	22
19.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	23
20 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	23
20.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	23
20.2 ORGANIGRAMA GERENCIA DE NAVEGACIÓN AÉREA	24
21 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	24
22 COMUNICACIÓN INTERNA	25
23 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	25
23.1 GENERALIDADES	25
23.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	26

23.3	RESULTADOS DE LA REVISIÓN	26
24	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	27
24.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	27
24.2	RECURSOS HUMANOS	27
24.2.1	GENERALIDADES	27
24.2.2	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	27
24.3	INFRAESTRUCTURA.....	28
25	REALIZACION DEL PRODUCTO Y PRESTACION DE SERVICIO.....	28
25.1	PLANIFICACION DE LA REALIZACION DL PRODUCTO	28
25.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	29
25.2.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.....	29
25.3	DISEÑO Y DESARROLLO	30
25.4	COMPRAS.....	30
25.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	30
25.5.1	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	30
25.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	31
25.5.3	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA	31
25.5.3.1	VERIFICACIÓN EN RECEPCIÓN	31
25.5.3.2	VERIFICACIÓN EN PROCESO	32
25.5.3.3	VERIFICACIÓN FINAL	32
25.5.4	IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD.....	32
25.5.5	PROPIEDAD DEL CLIENTE.....	33
25.5.6	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.....	33
25.5.6.1	MANIPULACIÓN.....	33
25.5.6.2	ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN.....	33
25.5.6.3	EMBALAJE, DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA	33
25.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	34
25.6.1	SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD	34
26	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	34
26.1	GENERALIDADES	34
26.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	34
26.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	34
26.2.2	AUDITORIA INTERNA.....	35
26.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.....	36
26.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	36
26.2.5	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	37
26.3	ANÁLISIS DE DATOS	37
26.4	MEJORA	38
26.4.1	MEJORA CONTINUA	38
26.4.2	ACCIÓN CORRECTIVA	38
26.4.3	ACCIÓN PREVENTIVA	39
27	ANEXO	40
28	APROBACIÓN DEL MANUAL LA UNIDAD TÉCNICO OPERATIVA.....	41
29	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA COORDINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL MANUAL	41

1 RESOLUCIÓN



RES-DS-111-2018

EL DIRECTOR GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

CONSIDERANDO

Que la Dirección General de Aeronáutica Civil es el órgano encargado de normar, supervisar, vigilar y regular, con base en lo prescrito en la Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la Navegación Aérea, los servicios de Transporte Aéreo, de Telecomunicaciones y en general todas las actividades de Aviación Civil en el territorio y espacio aéreo de Guatemala, velando en todo momento por la defensa de los intereses nacionales; asimismo, está facultada para elaborar, emitir, revisar, aprobar y modificar las regulaciones y disposiciones complementarias de aviación que sean necesarias, para el cumplimiento de la Ley y sus Reglamentos.

CONSIDERANDO

Que con la necesidad de establecer de forma general el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de la Gestión de Información Aeronáutica, según normas ISO 9001-2018. Por parte de esta Dirección General se reedita el "MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD AIM BASADO EN NORMAS ISO 9001-2008", el cual se elaboró en el mes de enero del 2018.



POR TANTO

La Dirección General de Aeronáutica Civil; con fundamento en los Considerandos, Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Aviación Civil, Acuerdo Gubernativo Numero 384-2001 del Presidente de la República.

RESUELVE:

- I) APROBAR la reedición del "MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD AIM BASADO EN NORMAS ISO 9001-2008.
- II) La presente resolución tiene efectos inmediatos.
- III) Notifíquese.

Guatemala 29 de enero del 2018.



Capitán P.A. Carlos Fernando Velásquez Monge
Director General
Dirección General de Aeronáutica Civil

2 LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

DEPENDENCIA	PUESTO	FECHA
Dirección General DGAC	Director General.	
Subdirección Técnica-Operativa DGAC	Subdirector Técnico-Operativo.	
Subdirección Administrativa DGAC	Subdirector Administrativo.	
Gerencia de Navegación Aérea	Gerente de Navegación Aérea	
Departamento de la Gestión de Información Aeronáutica	Jefe del Departamento de la Gestión de Información Aeronáutica AIM	
Departamento de la Gestión de Información Aeronáutica	Personal del Departamento de la Gestión de Información Aeronáutica AIM	
Biblioteca Técnica DGAC	Encargado de Biblioteca.	

Este ejemplar del manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la DGAC de la República de Guatemala, y ha sido consignado para las personas que ocupan las posiciones antes indicadas.

El manual debe mantenerse en lugar accesible para rápida consulta y debe promoverse su divulgación verbal y escrita entre el personal subordinado.

Advertencia: Este documento es propiedad del DGAC y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

3 LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

SECCIÓN Y/O PARTE	PAGINA No.	REVISIÓN ORIGINAL	FECHA
Caratula.	1	Primera Re-edición	26/01/2018
Índice.	2	Primera Re-edición	26/01/2018
Índice.	3	Primera Re-edición	26/01/2018
Resolución.	4	Primera Re-edición	26/01/2018
Lista de Distribución del Manual.	5	Primera Re-edición	26/01/2018
Lista de Páginas Efectivas.	6	Primera Re-edición	26/01/2018
Lista de Páginas Efectivas.	7	Primera Re-edición	26/01/2018
Registro de Revisiones.	8	Primera Re-edición	26/01/2018
Introducción.	9	Primera Re-edición	26/01/2018
Definiciones.	10	Primera Re-edición	26/01/2018
Definiciones.	11	Primera Re-edición	26/01/2018
Definiciones. / Acrónimos	12	Primera Re-edición	26/01/2018
Acrónimos / Información de Control de Documentos.	13	Primera Re-edición	26/01/2018
Base Legal / Normativa Relacionada.	14	Primera Re-edición	26/01/2018
Generalidades del Manual.	15	Primera Re-edición	26/01/2018
Organización / Alcance.	16	Primera Re-edición	26/01/2018
Requisitos del Sistema de la Gestión de Calidad	17	Primera Re-edición	26/01/2018
Requisitos del Sistema de la Gestión de Calidad	18	Primera Re-edición	26/01/2018
Procedimientos Operativos / Instrucciones Técnicas y Otros Tipos de Documentos.	19	Primera Re-edición	26/01/2018
Control de los Registros / Responsabilidad de la Dirección.	20	Primera Re-edición	26/01/2018
Responsabilidad de la Dirección.	21	Primera Re-edición	26/01/2018
Responsabilidad de la Dirección.	22	Primera Re-edición	26/01/2018
Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.	23	Primera Re-edición	26/01/2018
Representante de la Dirección.	24	Primera Re-edición	26/01/2018
Comunicación Interna / Revisión por la Dirección.	25	Primera Re-edición	26/01/2018
Revisión por la Dirección.	25	Primera Re-edición	26/01/2018
Gestión de los Recursos.	26	Primera Re-edición	26/01/2018
Gestión de los Recursos.	27	Primera Re-edición	26/01/2018
Realización del Producto y Prestación de Servicio.	28	Primera Re-edición	26/01/2018
Realización del Producto y Prestación de Servicio.	29	Primera Re-edición	26/01/2018
Realización del Producto y Prestación de Servicio.	30	Primera Re-edición	26/01/2018
Realización del Producto y Prestación de Servicio.	31	Primera Re-edición	26/01/2018

SECCIÓN Y/O PARTE	PAGINA No.	REVISIÓN ORIGINAL	FECHA
Realización del Producto y Prestación de Servicio.	32	Primera Re-edición	26/01/2018
Realización del Producto y Prestación de Servicio.	33		26/01/2018
Medición, Análisis y Mejora.	34	Primera Re-edición	26/01/2018
Medición, Análisis y Mejora.	35	Primera Re-edición	26/01/2018
Medición, Análisis y Mejora.	36	Primera Re-edición	26/01/2018
Medición, Análisis y Mejora.	37	Primera Re-edición	26/01/2018
Medición, Análisis y Mejora.	38	Primera Re-edición	26/01/2018
Medición, Análisis y Mejora.	39	Primera Re-edición	26/01/2018
Anexo.	40	Primera Re-edición	26/01/2018
Aprobación de la unidad Técnico	41	Primera Re-edición	26/01/2018
Aprobación de la unidad Técnico	42	Primera Re-edición	26/01/2018

4 REGISTRO DE REVISIONES

Se proveerá un servicio de revisiones para cada sección del Manual de Calidad de los Gestión de Información Aeronáutica. Cualquier revisión faltante del manual debe ser solicitada al Departamento de la Gestión de Información Aeronáutica de la DGAC.

Todas las revisiones, modificaciones y publicaciones de este programa son responsabilidad del Departamento de Gestión de Información Aeronáutica.

La DGAC exige que cada depositario de este documento lo mantenga al día en todo momento, esto se logra insertando, de manera pronta, las páginas nuevas y revisadas, efectuando la anotación correspondiente en la sección de registro de revisiones del programa. Los depositarios de este documento deben estar familiarizados con su contenido.

No.	Página revisada	Descripción	Fecha	Persona
1/15	TODAS	Se modificó el manual original	Septiembre 2015	Encargado SGC
1/16	10	Se eliminó la nota sobre el producto del AIM	Febrero 2016	Encargado SGC
2/16	28	Error de escritura	Febrero 2016	Encargado SGC
1/18	TODAS	Se revisó e hicieron modificaciones al manual	Enero 2018	Jefatura AIS

5 INTRODUCCIÓN

La información contenida en este manual de calidad es propiedad de la Dirección General de Aeronáutica civil de la República de Guatemala, siendo prohibido la reproducción total o parcial de este documento (gráfico, electrónico o mecánico, incluyendo el fotocopiado, grabado, digitado o por un sistema de información digital) o de cualquier otra parte legal sin el consentimiento legal de la Dirección General de Aeronáutica Civil de la República de Guatemala.

Este Manual de Calidad establece de forma general el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de la Gestión de Información Aeronáutica, según la norma ISO 9001:2008, este manual ha sido aprobada por la Dirección General de Aeronáutica Civil. El encargado de calidad y/o el Coordinador de la Gestión de Información Aeronáutica son los responsable de su elaboración, distribución, implementación y revisión, así como de asegurar que el sistema cumpla con los requisitos que sean aplicables.

Este manual incluye:

1. La política de calidad.
2. Una descripción general de la organización y sus actividades.
3. El alcance del sistema de gestión de la Calidad implantado y sus exclusiones realizadas a la Norma de Referencia.
4. Una referencia a los procedimientos documentados del sistema.
5. Una descripción breve de las bases del cumplimiento de cada aspecto requerido por la norma.

6 INFORMACIÓN GENERAL

6.1 DEFINICIONES

Los términos y expresiones utilizados en este manual u otros documentos de la DGAC relacionados con el manual de calidad de la Gestión de Información Aeronáutica, tienen el siguiente significado:

Ambiente organizacional: Es todo lo que rodea a la organización, constituyendo el contexto dentro del cual existe una organización.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditorías y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Benchmarking: Proceso continuo de comparación de productos, servicios y prácticas frente a otras organizaciones, identificando oportunidades de mejora en la organización.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Calidad de datos: Grado o nivel de confianza de que los datos proporcionados satisfarán los requisitos del usuario de datos en lo que se refiere a exactitud, resolución e integridad.

Calidad de servicio: Es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido.

Certificación: Acción que tiene por objeto testificar por medio de un certificado de conformidad, que un sistema de gestión o un bien, servicio o conocimiento es conforme con determinada norma o especificación técnica.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Clima organizacional: Del concepto de motivación – en el nivel individual – surge el concepto – clima organizacional – en el nivel de la organización, las personas se hallan en un proceso continuo de adaptación a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio individual.

Conformidad: Cumplimiento de requisito.

Control de calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de requisitos de la calidad.

Datos Aeronáuticos: Representación de hechos, conceptos o instrucciones aeronáuticos de manera formalizada que permita que se comuniquen, interpreten o procesen.

Documento: Información y su medio de soporte.

Exactitud: Grado de conformidad entre el valor estimado o medido y el valor real.

Gestión de Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Información aeronáutica: Resultado de la agrupación, análisis y formateo de datos aeronáuticos.

Integridad (datos aeronáuticos): Grado de garantía de que no se han perdido, ni alterado ninguna de las referencias aeronáuticas, ni sus valores, después de la obtención original de la referencia o de una enmienda autorizada.

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Motivación: Es aquello que impulsa al individuo a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico, es decir que la motivación es la orientación del comportamiento hacia un objetivo definido.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Normalización: Es la unificación de criterios respecto a determinadas materias de tal manera que se utilice un lenguaje común dentro del campo de actividad determinado.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Precisión: La mínima diferencia que puede distinguirse con confianza mediante un proceso de medición.

Producto: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en resultados.

Producto AIM: Información aeronáutica que se proporciona como elementos del conjunto de información aeronáutica integrada 1salvo NOTAM y PIB, incluyendo cartas aeronáuticas, o como medios electrónicos apropiados.

Nota: En el AIM de Guatemala la definición de producto AIM incluirá toda la información aeronáutica, incluyendo NOTAM y PIB.

Proveedor: Organización o persona que entrega un producto.

Rastreo: Posibilidad de acceder a los antecedentes, aplicación o ubicación de una entidad mediante características de identificación registradas.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Expresión de las necesidades o su traducción en un conjunto de requisitos establecidos cuantitativamente o cualitativamente para que las características de una entidad permitan su realización y examen.

Resolución: Número de unidades o de dígitos con los que se expresa y se emplea un valor medido o calculado.

Revisión: Estado actual del documento, numerándose en secuencia, orden creciente. Actividad emprendida en el SGC para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del documento objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

7 ACRÓNIMOS

AD	Aeródromo	ENRC...	Carta de ruta (seguida del nombre/título)
AIC	Circular de Información Aeronáutica	FIR	Región de Información de Vuelo
AIP	Publicación de Información Aeronáutica	FPL	Plan De Vuelo Presentado
AIRAC	Reglamentación y Control de la Información Aeronáutica	IAC	Carta de Aproximación por Instrumentos
AMDT	Enmienda a la AIP	NOF	Oficina NOTAM Internacional
ANC	Carta Aeronáutica – 1:500 000 (seguida del nombre/título)	NOTAM	Aviso distribuido por medios de telecomunicaciones que contiene información cuyo conocimiento oportuno es esencial para para el personal de operaciones de vuelo
AIM	Gestión de Información Aeronáutica	OACI	Organización de Aviación Civil Internacional
AP	Aeropuerto	PIB	Boletín de Información previa al vuelo
ATM	Organización de Tránsito Aéreo	RWY	Pista
ATS	Servicio de Tránsito Aéreo	SID	Salida normalizada por instrumentos

CNS	Comunicaciones, Navegación y vigilancia	WAC	... Carta aeronáutica mundial – OACI 1: 1 000 000 (seguida del nombre/título)
DGAC	Dirección General de Aeronáutica Civil		

Nota: Las definiciones expuestas se proveen como guía, otras definiciones o abreviaturas constan en los documentos ISO 9000:2000 (Fundamentos y Vocabulario), Manual AIP, Anexo 15 y otros que constan en la bibliografía del presente Manual de la Calidad.

8 INFORMACIÓN CONTROL DE DOCUMENTOS

Este documento es un Documento controlado y está identificado con un número de copia controlado que se muestra en color rojo. Todas las copias son sin control.

El jefe de la Gestión de Información Aeronáutica, es el responsable por:

1. El mantenimiento de una lista de distribución y la copia maestra de control del Manual de Calidad; Por mantener un registro de las copias controladas; y
2. Asegurarse que cada poseedor de copia verifique el recibo de todos los documentos controlados y enmiendas subsecuentes.
3. Las copias no controladas pueden ser distribuidas sin un récord de quien tiene la copia. Para las copias no controladas los poseedores del documento son responsables por asegurarse que las copias que tienen están actualizadas.

El control de información de este Manual se detalla en la siguiente tabla

Título:	Manual de Calidad AIM
Propietario:	Dirección General de Aeronáutica Civil
Ubicación de la copia original:	Jefatura de la Gestión de Información Aeronáutica
Fecha de la última actualización:	
Poseedores de copias controladas:	Un registro de las copias controladas se muestra en este Manual.

9 BASE LEGAL

9.1 NACIONAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Congreso de la República de Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> Ley de Aviación Civil. Decreto 93-2000
Presidencia de la República	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento de la Ley de Aviación Civil. Acuerdo Gubernativo 384-2001

9.2 INTERNACIONAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Organización de Aviación Civil Internacional OACI	<p>Normas y Métodos Recomendados, Anexo 15.</p> <p>Convenios y tratados internacionales en materia de Servicios de Información Aeronáutica.</p>

10 NORMATIVA RELACIONADA

10.1 LEY DE AVIACIÓN CIVIL, DECRETO 93-200

ARTICULO 7. Funciones. *“Son funciones de la Dirección, además de otras señaladas en esta ley, las siguientes:*

- c) Supervisar la prestación de los servicios de navegación, de control del tráfico aéreo, de transporte aéreo y telecomunicaciones en lo que le corresponde, para que cumplan con los requisitos técnicos de seguridad y protección al vuelo, de acuerdo con las normas y otras disposiciones nacionales e internacionales, generalmente aceptadas, velando en todo momento por la vigilancia de la seguridad de la navegación aérea.*
- g) La Dirección General por medio de su Director, podrá delegar en su personal e Inspectores funciones específicas, quienes debidamente identificados tendrán libre acceso a todas las personas, aeronaves, lugares, instalaciones y documentos que sean requeridos por las normas nacionales e internacionales, para realizar la función de vigilancia, y determinar si cumplen con las condiciones de seguridad aérea operativa y en ejercicio de esa delegación podrán ordenar el retiro temporal o definitivo de vuelo de una aeronave o las acciones que correspondan de conformidad con la Ley, reglamento, regulaciones y disposiciones complementarias”.*

10.2 REGLAMENTO DE LEY DE AVIACIÓN CIVIL, ACUERDO GUBERNATIVO 384-2001

Artículo 7°. *“Para el ejercicio de las actividades aeronáuticas, la Dirección actuará por medio*

de sus unidades administrativas, técnico operativas y de los inspectores debidamente calificados e identificados para fiscalizar el cumplimiento de las exigencias legales, operativas y técnicas de operadores, explotadores nacionales e internacionales; personal aeronáutico, escuelas de Instrucción Aeronáutica, talleres y otros afines a la aviación”.

10.3 NORMAS Y MÉTODOS RECOMENDADOS DE LA OACI

1. Anexo 15, Servicios de Información Aeronáutica.
2. Convenios y tratados internacionales en materia de Servicios de Información Aeronáutica, OACI

11 GENERALIDADES DEL MANUAL

1. La creación del presente Manual es el resultado de la Reunión RAN CAR/SAM/3 que aprobó la introducción de un Sistema de Calidad para el procesamiento de información/datos aeronáuticos en AIM.
2. La determinación de desarrollar e implementar un Sistema de Calidad para el procesamiento de información/datos aeronáuticos, se estableció también en las Reuniones AIM/CA/1, E/CAR-AIM/1, C/CAR WG/3 y en el Grupo de Tarea de Automatización AIM C/CAR.
3. Lo acordado por los Estados fue incluido en el Anexo 15 “Servicios de Información Aeronáutica” en la enmienda número 30, con fecha de aplicación 02 de noviembre del 2000, sobre la base de estas Normas y las conclusiones adoptadas por GREPECAS, donde se establece que cada Estado tomará las medidas necesarias a fin de introducir un Sistema de Gestión de la Calidad, debidamente organizado en: procesos, procedimientos y recursos los requeridos para dicha implementación. Además, establece que la revisión del sistema se demostrará mediante Auditorias basadas en las Normas ISO en su serie 9000.
4. A fin de cumplir con el Proyecto de Conclusión 8/18 de la AIM/MAP/SG/8M, Plan para la implementación del Sistema de calidad AIM/MAP en las Regiones CAR/SAM, donde se indica a los Estados CAR/SAM que se desarrollen y/o concluyan el Plan para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad AIM/MAP y a partir de los requerimientos contenidos en el Anexo 15 de la OACI, según el cual los Estados deberían obtener la certificación bajo la serie ISO 9000 de las normas sobre garantía de calidad.
5. La Norma ISO 9001:2000 ha sido identificada por OACI, como la más apropiada para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en los AIM de nuestras regiones.
6. La implantación y aplicación de los procesos identificados dentro de un sistema de gestión de la calidad, permitirán mejorar la eficiencia, la eficacia, la confiabilidad y posteriormente, mejorar la productividad, la seguridad y los niveles de servicio, que busca mejorar los aspectos organizativos de la Oficina AIM del Aeropuerto Internacional de La Aurora, con el fin de brindar un producto/servicio de calidad y hacia lo futuro datos Aeronáuticos que satisfagan las demandas de nuestros usuarios

12 ORGANIZACIÓN

12.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS

Las responsabilidades y autoridad de cada miembro del personal del Departamento de AIM están detalladas en el Manual Funciones y Responsabilidades de la Sección. La jefatura de AIM y la Oficina AIM/ARO de la Aurora, cuentan con una copia de este manual.

12.2 RESPONSABILIDAD

1. El cumplimiento de las normas contenidas en el Manual de Calidad de la Gestión de Información Aeronáutica; en su totalidad son de carácter obligatorio.
2. Las disposiciones que emanan del Manual de Calidad deben ser de pleno conocimiento del personal que directa o indirectamente esté afectado por las mismas y corresponde a el Jefe del Departamento de AIM:
 - a) Promover la debida divulgación entre el personal que le está subordinando; y
 - b) Facilitar la rápida consulta del programa, manteniendo siempre un ejemplar en lugar fácilmente accesible.
3. Alegar ignorancia de las disposiciones del Manual de Calidad de la Gestión de Información Aeronáutica no es justificación de su incumplimiento.

La misión y visión de una organización se convierten en la esencia de la misma, la Gestión de Información Aeronáutica tiene su visión y misión, que son descritas a continuación:

12.2.1 MISIÓN AIM

Proveer a los usuarios de la aviación civil toda la información aeronáutica necesaria para la regularidad y eficiencia de la navegación aérea en todo el territorio guatemalteco, así como en zonas fuera de su territorio en las que el Estado tenga de brindar servicios de tránsito aéreo.

12.2.2 VISIÓN AIM

En los próximos años ser un servicio altamente tecnificado, que permita al usuario recibir la información aeronáutica en forma oportuna y de calidad, mediante el uso de sistemas automatizados.

13 ALCANCE

La Dirección General de Aeronáutica Civil, ha definido, implantado y mantiene permanentemente actualizado, un Sistema de la Gestión de la calidad al departamento de la Gestión de Información Aeronáutica, según la Norma ISO 9001:2008, como medio para asegurar el cumplimiento de la política de calidad.

El alcance del Sistema de Gestión de la calidad sobre las actividades desarrolladas por el departamento se limita a:

El alcance del Sistema de Gestión de la calidad sobre las actividades desarrolladas por el departamento se limita a:

“Recopilación, edición, ensamblaje, publicación/distribución y venta de la documentación integrada de la república de Guatemala y la recepción, verificación, aprobación y transmisión de planes de vuelo “

De entre todos los requisitos establecidos por ISO 9001:2008 en su capítulo 7, se excluyen de aplicación los siguientes puntos de dicho capítulo:

1. En los numerales 7.3 Diseño y desarrollo y 7.4 Compras
2. Excluyendo la validación de los datos proporcionados por el originador; tomando como responsabilidad desde el momento del procesamiento del producto a publicar.

14 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

14.1 REQUISITOS GENERALES

Con el fin de garantizar un sistema de gestión de la calidad en el AIM con mejora continua para su eficacia debe establecerse, documentarse, e implementarse de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

El Departamento AIM de la República de Guatemala ha identificado los principales procesos que controlan las actividades prioritarias del AIM, estableciendo una adecuada secuencia e interacción entre ellos, lo que se representa en el mapa de procesos ver **ANEXO I**

14.2 CAMPO DE APLICACIÓN

1. Identifica los procesos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad, tal como se aprecia en el Mapa de Procesos, y su aplicación en el departamento AIM.
2. Determina la secuencia e interacción de procesos.
3. Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que la operación como el control de los procesos son eficaces a través de definición de objetivos e indicadores clave.
4. Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
5. Implementar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos mediante auditorías internas.
6. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos a través de las reuniones de la Gerencia con el Encargado del Sistema de Calidad.

14.3 PROCEDIMIENTOS GENERALES DE CALIDAD

Estos procedimientos detallan cómo se llevan a cabo las directrices dadas en el Manual de Calidad. Los procedimientos Generales de Calidad, se elaboran en correspondencia con la Norma ISO 9001-2000, según los procedimientos que ella exige. Los procedimientos Generales de Calidad son de aplicación general en todo el AIM.

Los Procedimientos Generales de Calidad establecidos son:

CODIGO	NOMBRE
PGC-1A	PROCEDIMIENTO DE LA DOCUMENTACION Y REGISTROS DE CALIDAD
PGC-1B	LISTA DE DISTRIBUCION, DIFUSION Y CONTROL DE DOCUMENTOS
PGC-1C	LISTA DE DISTRIBUCION Y CONTROL DE DOCUMENTOS
PGC-02A	PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCION
PGC-03A	PROCEDIMIENTO PARA NO CONFORMIDADES
PGC-03B	FORMULARIO DE NO CONFOMIDAD ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA
PGC-04A	PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACION
PGC-05A	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS
PGC-06A	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD
PGC-06B	PLAN ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS
PGC-07A	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
PGC-07B	FORMATO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
PGC-08A	PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE
PGC-08B	ENCUESTA DE EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE

14.4 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

14.4.1 GENERALIDADES

El Sistema de Gestión de la Calidad del departamento de la Gestión de Información Aeronáutica, se ha desarrollado de acuerdo a los siguientes requisitos.

1. Manual de la Calidad; (incluye Política y Objetivos de la Calidad AIM)
2. Procedimientos Generales de Calidad requeridos por la norma ISO 9001:2008 (Control de documentos, Control de registros de calidad, Auditorías internas, Acciones Correctivas y preventivas, Manejo de no conformidades, Elaboración de documentos)
3. Procedimientos Operativos;

4. Instrucciones Técnicas, Manuales y otro tipo de documentos.
5. Registros requeridos por la norma ISO 9001:2008

14.4.2 MANUAL DE LA CALIDAD AIM

El departamento de la Gestión de Información Aeronáutica, establece y mantiene el presente Manual como soporte para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad que incluye:

1. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad con las justificaciones de las exclusiones.
2. La referencia a los procedimientos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

15 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Son procedimientos de contenido técnico, que definen por escrito los procesos y las actividades que realiza el AIM, detallan además los responsables, los recursos y los registros del sistema. Ver manuales de funciones y responsabilidades y de procedimientos.

16 INSTRUCCIONES TÉCNICAS Y OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS

Suministra a los Especialistas AIM instrucciones claras y detalladas necesarias para el correcto funcionamiento de algunos procedimientos que son parte esencial del sistema.

Además, se utiliza en el AIM leyes, reglamentos, documentación OACI relativa a la función que se realiza.

17 CONTROL DE DOCUMENTOS

EL AIM controla los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual se ha establecido el procedimiento PGC-01A "PROCEDIMIENTO DE LA DOCUMENTACION Y REGISTRO DE CALIDAD" para definir lo siguiente:

1. Aprobación del documento en su adecuación antes de su emisión.
2. Revisión y actualización del documento cuando sea necesario y aprobarlo de nuevo.

3. Asegurar la identificación de cambios y estado de revisión actual.
4. Asegurar la disponibilidad de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran en los puntos de uso.
5. Asegurar que los documentos permanecen legibles e identificables.
6. Asegurar la identificación de los documentos de origen externo y de su control.
7. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicar una identificación si son retenidos.

El encargado de asegurar la eficacia del cumplimiento de este procedimiento es el Encargado del Sistema de Gestión (Gestor de Calidad) y Coordinador /Gerente de Navegación Aérea.

18 CONTROL DE LOS REGISTROS

El AIM, establecer y mantiene registros que proporcionan evidencias de la conformidad de la operación del Sistema de Gestión de la Calidad. Establecer el procedimiento junto al de Documentación PGC-01A que define los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

Cada sección del AIM, y los departamentos relacionados son responsables que los registros permanezcan legibles, identificados. El encargado se asegura la eficacia del cumplimiento de este procedimiento.

19 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

19.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección General de Aeronáutica Civil de la República de Guatemala a través de la Gerencia de Navegación Aérea se compromete a desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, en el Departamento de AIM, basado en las Normas Internacionales de la serie ISO 9000, así como garantizar la mejora continua de su eficacia. Este compromiso se manifiesta a través de las siguientes actividades.

1. Comunicar continuamente al personal del AIM, la importancia de cumplir los requisitos de los clientes, impulsando sesiones informativas, a niveles de gerencia, supervisores, especialistas y encargados de estadística.
2. Establecer y transmite la política y objetivos de la calidad, de tal manera que son comprendidos, implantados y mantenidos del AIM.
3. Realiza revisiones periódicas para verificar el cumplimiento con la norma, así como si se están cumpliendo los objetivos de calidad.
4. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios, determinando de primero las

necesidades mediante las revisiones por la dirección, auditorias y operaciones diarias, para después proporcionar los recursos.

5. Conservar evidencias de la actividad anterior.

19.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El AIM posee un compromiso total con la satisfacción de sus clientes tanto internos como externos, en la ejecución de sus operaciones enfocadas para cumplir con dicho objetivo.

El Gerente y/o coordinador junto al Encargado de calidad se aseguran que los requisitos del cliente se determinen y cumplan y que sus inquietudes y reclamos se atienden con el fin de aumentar su satisfacción.

La determinación de los requisitos del cliente, así como los métodos para orientar la gestión del departamento hacia el cumplimiento de estos requisitos se ha documentado apropiadamente (ver apartado 7.2 de este documento)

Mediante la retroalimentación del cliente obtenida a través de reuniones y/o correos (cliente interno) y el externo PGC-08A "PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE" y PGC-08B "ENCUESTA DE EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE." Obteniendo la percepción del cliente acerca de los servicios del AIM y/o productos ofrecidos, lo que permite a la Gerencia establecer estrategias encaminadas para la mejora de sus procesos internos.

19.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección General de Aeronáutica, a través de la Gerencia de Navegación Aérea/ Departamento de la Gestión de información Aeronáutica expresa su compromiso para cumplir los requisitos definidos en el Sistema de Gestión de la calidad, su compromiso con la satisfacción del cliente así como para aplicar mejoras continuas que lo hagan más eficaz, la presente política se establece con objeto de orientar la gestión del departamento:

Política de Calidad

SATISFACCION TOTAL DE NUESTROS CLIENTES

A través de la gestión del cambio y la mejora continua.

El departamento de Gestión de Información Aeronáutica de Guatemala, de la Dirección General de Aeronáutica civil, atendiendo los requisitos de sus clientes en lo referente a información/datos aeronáuticos, se compromete a que la Calidad, sea parte integral de su actividad, por medio de la mejora continua procurando la satisfacción del cliente y contribuyendo a la seguridad, integridad, eficiencia y desarrollo de la aviación en Guatemala.

La política de calidad es aprobada con el Gerente de navegación Aérea y/o Coordinador del departamento de la Gestión de Información Aeronáutica por un documento formal y es divulgada en coordinación con el encargado de calidad a todo el personal del AIM, mediante publicaciones controladas y autorizadas. Esta política se define de forma anual como mínimo, en las reuniones

por la alta Gerencia, la revisión de la misma para ver si se adecua a los propósitos del departamento y sirva de base para establecimiento de los objetivos de calidad.

19.4 PLANIFICACIÓN

19.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La revisión de cumplimiento de los objetivos de calidad se lleva a cabo en las Reuniones a solicitud del Coordinador del AIM. Las decisiones y acciones derivadas de las revisiones las documenta el representante ante la dirección Gerente de Navegación Aérea, Coordinador del AIM, el Gestor de calidad, registrando el contenido de dichas decisiones y acciones, así como las modificaciones realizadas en el plan para establecer los objetivos.

Los Objetivos de Calidad del AIM Guatemala son:

1. Proveer información / datos aeronáuticos de calidad, para satisfacer las demandas y requerimientos de nuestros clientes, entregando un valor agregado que genere confianza.
2. Lograr el compromiso integral del personal AIM a través de la motivación y participación, formando un equipo equitativo, flexible y unido siendo así la parte fundamental y dinámica del sistema de gestión de la calidad (el personal AIM debe encontrarse comprometido).
3. Desarrollar un alto conocimiento mediante la continua capacitación y aprendizaje del elemento humano AIM, permitiendo con esto tener un personal calificado para el desarrollo de las actividades, el personal AIM deberá tener el 70 % de competencias requeridas para el desempeño en cada función.
4. Aprovechar de manera eficiente los recursos existentes, evitando el desperdicio o el uso inadecuado de los mismos.
5. Gestionar anualmente los recursos necesarios que proporcionen el marco adecuado que permitan la consecución de los objetivos propuestos.
6. Lograr la automatización integral del AIM lo que generará características de dinamismo, almacenamiento, tecnología, rápida y oportuna difusión de información aeronáutica hacia los clientes.
7. Implantar y certificar el sistema de gestión de calidad en el Servicio de Información Aeronáutica, permitiendo garantizar la calidad de los productos AIM, generando así una imagen de confiabilidad.
8. Promover un incesante mejoramiento en el Sistema de Gestión de Calidad AIM, mediante la aplicación del benchmarking, favoreciendo así la implantación de la calidad total en el AIM, comparando el nivel de calidad del servicio con los AIM de alto nivel de calidad a nivel regional.

19.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para realizar la planificación del sistema de gestión de la calidad, en el AIM, se realiza la siguiente distribución:

1. El Gerente de navegación Aérea y/o el Coordinador del AIM, establecen los objetivos generales y específicos para el departamento.
2. El coordinador junto con el personal definen los procedimientos necesarios para la gestión y control de su proceso considerando la satisfacción del cliente y la mejora de su desempeño, así como estableciendo mecanismos específicos de control y seguimiento para garantizar la satisfacción del cliente y la mejora de su desempeño.
3. El gestor de calidad garantiza el establecimiento de los lineamientos para la creación de documentos y control de documentos en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
4. El personal del departamento sigue los lineamientos establecidos en el sistema y mantiene los registros para evidenciar su desempeño.

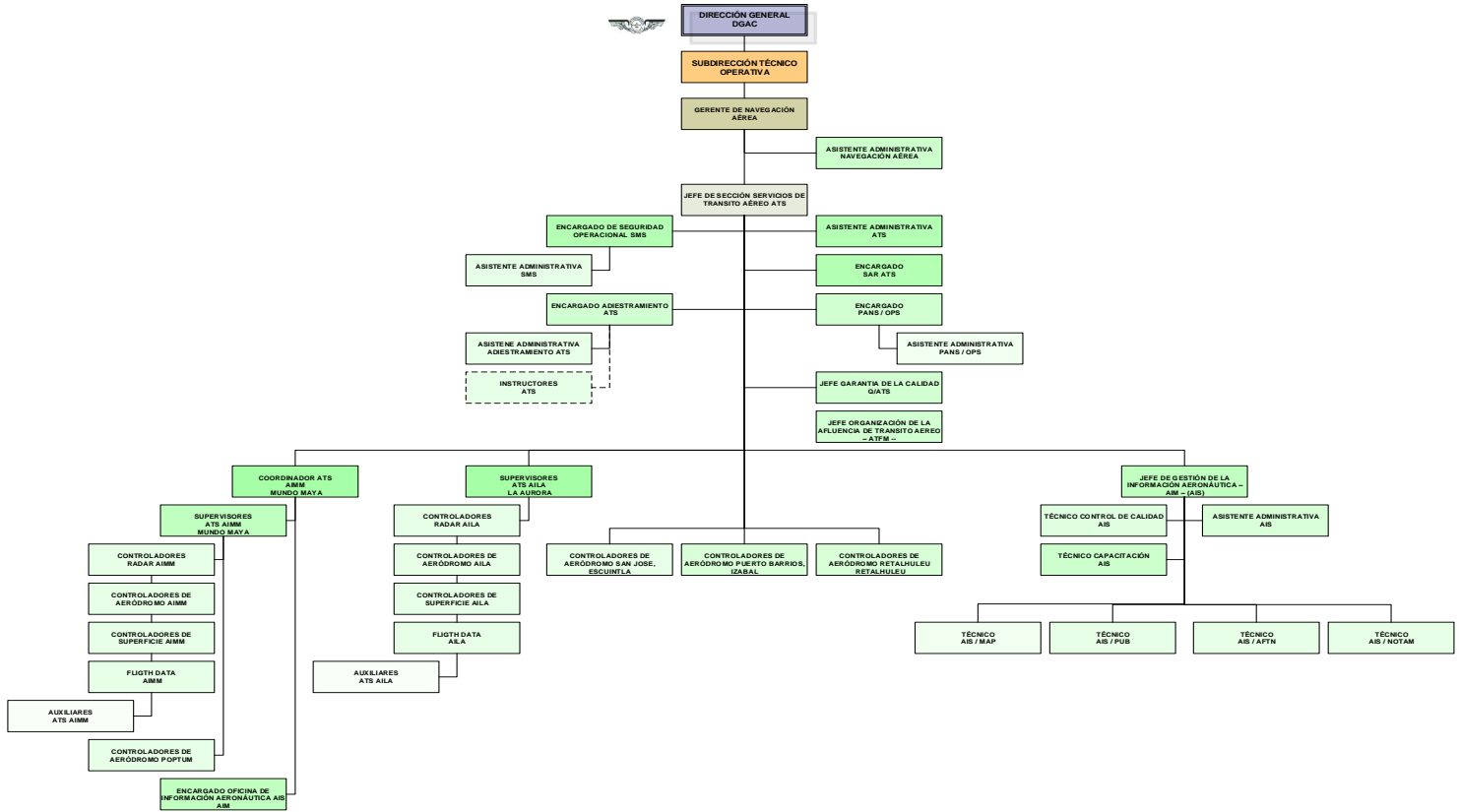
20 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

20.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El representante de la dirección de la Dirección General de Aeronáutica Civil se asegura que las responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas dentro de todo el departamento para lo cual ha definido lo siguiente:

1. Una estructura organizacional definida por el organigrama del departamento.
2. La designación de un representante ante la Dirección (ver apartado 5.5.2)
3. La definición y documentación de las responsabilidades y autoridades de cada uno de los cargos mediante la descripción de puestos (ver especificaciones técnicas de Organización, Puestos y Funciones de la Gerencia de Navegación Aérea y en la Gerencia de RRHH en su manual de puestos)

20.2 ORGANIGRAMA GERENCIA DE NAVEGACIÓN AÉREA



**proceso fuera del Sistema de Gestión de Calidad

21 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Como representante ante la dirección se designa al Gerente de navegación Aérea y/o Coordinador del departamento de la Gestión de Información Aeronáutica.

Así mismo el Gerente de navegación Aérea y/o Coordinador del departamento de la Gestión de Información Aeronáutica como representantes asigna como administrador del Sistema de gestión de Calidad al Encargado y/o Especialista de Calidad que tendrá como responsabilidad principal:

1. La coordinación general de las actividades de implementación, control y mantenimiento que resultan de la aplicación de la Norma que nos ocupa.

2. Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se implemente, controle y mantenga en coordinación con cada uno de los especialistas.
3. Dar seguimiento al desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad e informar a la Gerencia su estado y las necesidades de mejora.
4. Verificar que se promueve la conciencia de la importancia de la satisfacción del cliente y sus requisitos en todos los niveles de la organización.
5. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los requisitos del Sistema de gestión de la Calidad.
6. Proponer y administrar la ejecución de las auditorías internas.
7. Programar la realización de las revisiones por la dirección

22 COMUNICACIÓN INTERNA

En el departamento del AIM, se establece los canales apropiados de comunicación, tomando en cuenta los resultados de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

El AIM define e implementa un proceso eficiente para la comunicación de la Política de Calidad y su distribución.

1. Los requisitos de la Calidad, definidos en el Manual y documentación de Calidad.
2. Los objetivos y logros de la calidad, mediante su implementación y medida.

Mediante la comunicación de esta información se pretende mejorar el desempeño de la organización y compromete a las personas en el logro de los objetivos.

Pueden ser actividades de comunicación interna las siguientes:

1. Comunicación de los especialistas, supervisores o encargados de estadística, mediante reuniones formales e informales.
2. Tableros informativos donde se expondrán informaciones relativas a la calidad entre otras.
3. Medios audiovisuales o electrónicos: e-mail, sitios web, etc.

23 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

23.1 GENERALIDADES

La Dirección General de Aeronáutica Civil por medio del Comité de Calidad del AIM, son responsables de revisar los resultados obtenidos por las auditorías internas, convocadas anualmente

o cuando sea necesario. La revisión incluye la identificación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad. PGC-03 Procedimiento Información para la revisión por la Dirección Se deben mantener Registros los cuales debe ser elaborado por el encargado de calidad y aprobados por el Representante de la Dirección.

De dichas reuniones, el Representante ante la dirección y el Gestor de Calidad realizan el registro correspondiente manteniendo, de este modo, registro de las revisiones y reuniones comentadas.

23.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

Como parte de la información de entrada para la Revisión por la Dirección, el AIM debe incluir: PGC-02A PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCION:

1. Resumen de la situación actual.
2. Resultados de auditorías;
3. Quejas y sugerencias del cliente;
4. Estado de las acciones correctivas y preventivas;
5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas;
6. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad; y
7. Recomendaciones para la mejora.
8. Reclamos de Clientes

En las reuniones de mensuales a nivel de Gerencia, los puntos que se deberán tratar dependerán de la reunión siendo los más usuales los siguientes:

1. Seguimiento de Acciones Correctoras y Acciones Preventivas.
2. Reclamaciones o quejas de Clientes.
3. Determinación de necesidades de recursos.
4. Planes de Formación o capacitación

23.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por la Dirección en el Departamento de AIM deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad del AIM y sus procesos.
- b) La mejora de los productos AIM con relación a los requisitos del cliente y otros regulatorios.

c) La determinación de las necesidades de recursos y servicios para aumentar la satisfacción del cliente.

Los resultados de estas revisiones se pondrán al conocimiento de todo el personal del Departamento de AIM.

24 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

24.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

Durante las reuniones y revisiones ejecutadas se determinan los recursos necesarios para:

1. Implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
3. Cumplir los requisitos de nuestros clientes para aumentar su satisfacción.

Estos recursos incluyen:

1. Personas capaces para el desarrollo de los procesos;
2. Instalaciones;
3. Equipos y maquinas con tecnología apropiada;
4. Equipos informáticos y de oficina;
5. Equipos de control;
6. Otros para operaciones, capacitación, etc.

24.2 RECURSOS HUMANOS

24.2.1 GENERALIDADES

El personal AIM está debidamente capacitado en cuanto a la formación técnica necesaria para el desempeño de sus funciones. Con relación a las auditorías internas de calidad, serán realizadas por personal AIM preparado para ese fin y que se les asignará el lugar de la auditoría según su lugar de trabajo.

24.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

AIM a través de su procedimiento PGC-04A PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACION

1. Determinar la competencia necesaria del personal para asegurarse de que se identifican las necesidades de formación y capacitación del personal.

2. La formación y capacitación se desarrollan tanto en aspectos puramente técnicos según el área de trabajo; así como en los relacionados con el Sistema de Calidad y otros cursos que consideren ayudan a la buena marcha del Sistema.
3. La formación y capacitación del Departamento de AIM son planificadas y desarrolladas en conjunto por la Gerencia de Navegación Aérea y la Jefatura del Departamento AIM.

El procedimiento PGC-04A "PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACION"

1. Describe en forma muy general el procedimiento a seguir para la capacitación. El desarrollo completo de esto se incluye dentro Manual de Capacitación AIM
2. La Institución mantiene como parte del Sistema de Gestión de Calidad los registros que evidencian la competencia del personal, registros de capacitación, formación y resultados de sus gestiones

24.3 INFRAESTRUCTURA

El Dirección General de Aeronáutica Civil y la Gerencia de Navegación Aérea, son los responsables de garantizar la infraestructura y ambiente de trabajo necesario para las diferentes áreas del AIM tales como:

1. Dotar de espacio físico suficiente para la realización de los servicios asociados con la actividad del AIM;
2. Proporcionar el mobiliario y equipo necesario (incluyendo hardware y software) para desarrollar los procesos; y
3. Brindar las facilidades necesarias para contar con diferentes servicios de apoyo como por ejemplo los sistemas de comunicaciones vía Internet.

El AIM debe contar con las instalaciones necesarias para el desempeño de sus funciones, los espacios asociados influyen directamente en la calidad del servicio y productos AIM. El equipamiento, tanto hardware como software para el procesamiento de la información/datos aeronáuticos que sea el adecuado en cuanto a la configuración, cantidad y calidad de los mismos.

Los medios de comunicación necesarios para el intercambio, suministro y distribución deberán estar disponibles en cada área del Departamento AIM.

25 REALIZACION DEL PRODUCTO Y PRESTACION DE SERVICIO

25.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DL PRODUCTO

La planificación de la realización del producto y del servicio que se presta se realiza mediante la

interrelación de los procesos de “Recepción de Información”, “Verificación, Almacenamiento y Mantenimiento” de los productos suministrados a los clientes. Estos procesos deben ser coherentes con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad. (Establecido en 7.5.5)

La planeación de la prestación del servicio, la Oficina AIM y Publicaciones ha considerado la importancia de tener en cuenta aspectos básicos para la adquisición de los compromisos con los clientes:

1. Los objetivos de la calidad y los requisitos para la prestación del servicio.
2. Los procesos, los documentos y los recursos necesarios, para lograr el resultado deseado.
3. La toma de medidas necesarias para garantizar la confiabilidad del servicio.
4. La toma de medidas para la resolución o clarificación de cualquier tipo de requerimiento contradictorio del cliente.

25.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

25.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Para la determinación de los requisitos relacionados con el producto AIM, además de los requisitos especificados por el Cliente AIM, se han tomado en cuenta aquellos requisitos normativos y reglamentarios, así como de los documentos de regulación nacionales o acuerdos regionales que sean aplicables al AIM de Guatemala, por la implicación que estos pueden tener en la seguridad de la navegación aérea.

Otros requisitos adicionales para los productos AIM pueden ser considerados previa coordinación con el Equipo SGC AIM, siempre y cuando estos requisitos no afecten el factor seguridad de la navegación aérea.

La conformidad con los requisitos de cada producto AIM será revisada previo a la distribución o suministro de cualquier elemento del conjunto de los productos AIM a los clientes. PGC-04A PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS, PGC-08 PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE, PGC-03A PROCEDIMIENTO PARA NO CONFORMIDADES

El AIM mantiene una constante comunicación con sus clientes mediante las suscripciones anuales, encuesta, solicitudes y la retroalimentación con los mismos vía correo, incluyendo sus quejas, sugerencias, u opiniones sobre el producto AIM; estos son elementos que se tomarán en cuenta dentro del SGC AIM, su procesamiento y tratamiento se describen en los procedimientos.

25.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Esta parte de la Norma no se aplica al AIM, por lo tanto es considerada como una Exclusión. Los productos del AIM se realizan en base a requerimientos normativos y reglamentarios, existiendo formatos estándares.

Los estándares que se especifican en los siguientes Anexos y Documentos de la OACI son aplicados por el área AIM:

1. Anexo 15 – Servicio de Información Aeronáutica;
2. Doc. 8126 – Manual para los Servicios de Información Aeronáutica;
3. Anexo 4 – Carta Aeronáuticas;
4. RAC-04- Cartas Aeronáuticas
5. RAC 15 – Reglamento de los Servicios de Información Aeronáutica;
6. Manual de Procedimientos Generales de Calidad;
7. Manual Procedimientos Operativos y Manual de publicaciones; y
8. Manual NOTAM
9. Manual de Organización, Puestos y Funciones de la Gerencia de Navegación Aérea.
10. Manual de Políticas y Procedimientos de Capacitación del Departamento de la Gestión de Información Aeronáutica.

25.4 COMPRAS

El departamento de la Gestión de Información Aeronáutica no aplica este punto, referirse a la parte de Alcance de este Manual.

25.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

25.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Oficina AIM y Publicaciones tiene planificada y realiza la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones incluyen cuando sea aplicable:

1. La disponibilidad de información que describe las características de la prestación del servicio.
2. La disponibilidad de documentos de trabajo.

3. El uso de equipo adecuado para que la elaboración de las publicaciones y transmisión de datos vía AFS cumplan con los requerimientos establecidos por OACI
4. La implementación del seguimiento y de la medición tanto en el servicio que se brinda como en la elaboración de publicaciones, en el procedimiento PGC-06A "PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD", las revisiones realizadas sobre los productos y el servicios brindados por el AIM queda documentado en el PGC-01A "PROCEDIMIENTO DE LA DOCUMENTACION Y REGISTROS DE CALIDAD", donde se muestra las versiones realizadas, aceptación o rechazo y modificaciones realizadas en los mismos.

Se garantiza que cada actividad del proceso, su capacidad son conocidos por el personal.

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

El Sistema utilizado por el AIM para la identificación del estado de verificación de los productos y servicios empleados para la elaboración de las publicaciones, así como la documentación y datos generados en el proceso satisfacen los requisitos.

La verificación tiene por finalidad:

1. Evitar la utilización de productos que no cumplan las especificaciones requeridas.
2. Detectar cualquier producto que contenga errores o defectos, para que no se pasen a etapas posteriores.

Los requisitos establecidos en este capítulo son de aplicación a las áreas y procesos incluidos dentro del alcance del Sistema de Calidad, especificados en los procedimientos del Manual de procedimientos de Publicaciones y el Manual de Procedimientos para la oficina AIM/ARO

25.5.3 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

25.5.3.1 VERIFICACIÓN EN RECEPCIÓN

La verificación de recepción de productos adquiridos es realizada por la Oficina de Publicaciones y Oficina AIM/ARO, cuando se trate de material fotocopiado, formularios de Plan de Vuelo, Boletín anterior al Vuelo, AIC y Suplementos y/o otra información necesaria para la publicación de la documentación integrada.

En caso de que se detecten productos no conformes, se identificarán y se iniciará el procedimiento PGC-03A "PROCEDIMIENTO PARA NO CONFORMIDADES"

De no encontrarse “productos no conformes”, la información se publicará siempre bajo responsabilidad de la fuente originadora

25.5.3.2 VERIFICACIÓN EN PROCESO

Mediante las inspecciones en proceso se controla que los datos en tratamiento o la documentación en proceso de elaboración se ajustan a los requerimientos especificados y solicitados.

Las inspecciones realizadas por el especialista con la debida formación y experiencia que registrará los resultados en los documentos de calidad establecidos.

Los errores detectados en datos en proceso de tratamiento o productos en realización serán identificados, para su posterior tratamiento, según el procedimiento PGC-03A “PROCEDIMIENTO PARA NO CONFORMIDADES.

25.5.3.3 VERIFICACIÓN FINAL

La verificación final se realiza para asegurar que los documentos elaborados cumplan con los requisitos de calidad especificados, Las inspecciones realizadas se documentaran en el registro de calidad correspondiente.

25.5.4 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD

Esta parte tiene por objeto establecer la sistemática empleada para la identificación del producto

AIM y de la información/datos aeronáuticos con su medio de soporte, en las diferentes etapas del proceso de elaboración de los productos AIM.

Todos los productos generados por el AIM de Guatemala son identificados durante su proceso de elaboración con el fin de asegurar que se trabaja con los datos en vigencia y evitar la posible utilización accidental de datos erróneos o caducos.

Siendo la parte esencial de los productos AIM la información/datos aeronáuticos, la trazabilidad o rastreo de datos es un requisito esencial en el control del proceso, con el fin de poder detectar y corregir cualquier anomalía o error que se hubieran detectado durante las diferentes fases de producción.

Los Registros establecidos en los Procedimientos Específicos de los procesos operativos AIM aseguran la trazabilidad de toda la información y actividades de los procesos, lo que permitirá mantener un historial básico para la identificación de la calidad de los productos AIM. Control de recepción de documentación integrada para publicar

La trazabilidad o rastreo de información es un requisito esencial para el control del proceso, con el fin de detectar a tiempo cualquier error y corregir la información que se hubiera detectado en Cualquier fase del tratamiento de la información. Ver procedimiento PGC-07A “Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas”

25.5.5 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Los documentos que sean propiedad del cliente o del originador mientras estén bajo el control de la Oficina AIM y Publicaciones, deben ser identificados, verificados, protegidos. En caso de que el bien propiedad del cliente se pierda, deteriore o que se considere inadecuado su uso debe ser sustituido y comunicarlo al cliente.

25.5.6 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

25.5.6.1 MANIPULACIÓN

Para la manipulación de la información y datos utilizados en la elaboración de las publicaciones, la Oficina Publicaciones dispone de hardware y software con la resolución necesaria, tales como Windows 8, Acrobat Reader o Acrobat Writer.

Las actividades de reproducción de las publicaciones son realizadas el especialista de Publicaciones. (Manual de Procedimientos de Publicaciones)

25.5.6.2 ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN

Del tipo de publicación y de los sistemas de distribución utilizados, los datos son almacenados en distintos sistemas para su posterior tratamiento o consultas y difusión con arreglo a lo dispuesto en 8.4 de este manual.

Las publicaciones elaboradas y listas para la venta se conservarán en un lugar que asegure la buena conservación del mismo.

25.5.6.3 EMBALAJE, DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA

La información tratada por la Oficina AIS es distribuida por los distintos sistemas establecidos, según el carácter de la misma y el tipo de usuario a la que va ser destinada.

Las publicaciones se entregan adecuadamente. El proceso de embalaje se describe en el procedimiento "Impresión y Distribución de Publicaciones"

El proceso de distribución se desarrolla según el procedimiento "Recepción, Almacenamiento y Venta de Publicaciones" a la vez se garantiza que el producto comercializado es mantenido adecuadamente para evitar su deterioro.

25.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

25.6.1 SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD

1. Cuando se estime necesario, se establecerá un sistema de indicadores que permita una evaluación óptima de la calidad del proceso, así como la satisfacción de los clientes.
2. Se analizan y se definen las acciones a tomar, pudiendo incluir éstas el establecimiento de nuevos indicadores de calidad, o de nuevos valores para los mismos.
3. De este análisis se definirán las acciones a tomar, pudiendo incluir éstas el establecimiento valores para los mismos.
4. La sistemática de funcionamiento del Sistema de indicadores de Calidad se puede documentar, en función de su complejidad, en un procedimiento general de calidad.

26 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

26.1 GENERALIDADES

El AIM para demostrar la conformidad de los productos y el sistema de gestión de la calidad en general, se basa en la medición de los Objetivos de la Calidad, los Criterios de Aceptación descritos en los Procedimientos e Instructivos y la medición del Nivel de Percepción del Cliente respecto a los productos y servicios AIM.

La revisión del Sistema por la Dirección y las Auditorías internas, son métodos que también utiliza el AIM para demostrar su conformidad.

26.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

26.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. Al menos una vez al año, el AIM realizará el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.
2. Los métodos para obtener la información necesaria para el análisis son:
 - a) Encuesta a los clientes
 - b) cuestionarios
 - c) Número de quejas y/o reclamos recibido.

26.2.1.1.1 PGC-08A PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

La información recopilada es analizada por el Encargado de la Calidad AIM, quien presenta los resultados ante el Comité de Calidad AIM y posteriormente los divulgará a los clientes y a toda la organización. La información es utilizada para elevar el nivel de satisfacción del cliente y para motivar a los técnicos AIM a mejorar en su labor.

26.2.2 AUDITORIA INTERNA

1. Anualmente el AIM llevará a cabo una serie de Auditorías Internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad implantado es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la Norma Internacional ISO y/o con los requisitos del propio sistema implantado en el AIM.
2. Las Auditorias deberán demostrar si el sistema implantado se mantiene de manera eficaz por la organización.
3. Cada año, el Encargado de la Calidad elaborará y someterá a la aprobación del Jefe AIM, el plan Anual de Auditorias, tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y las áreas a auditar, definiendo la frecuencia de realización de las mismas.
4. Previo a cada Auditoria se deben definir los Criterios de Auditoria, los cuales deben comprender entre otros, los siguientes:
 - a) Resultados de Auditorias previas;
 - b) Alcance;
 - c) Normas Internacionales ISO;
 - d) Manual de Calidad;
 - e) Procedimientos, Instructivos y Registros;
 - f) Planes de Mejora; y
 - g) Reglamentos y Directrices nacionales.
5. En la selección de los Auditores se debe aplicar el principio de la imparcialidad y la objetividad del proceso de auditoría. Los Auditores no deben auditar su propio trabajo, es decir, no deben tener responsabilidad directa sobre el área auditada.
6. El Encargado de la Calidad tiene la responsabilidad de la realización de auditorías internas, para lo cual designa al Auditor o Auditores encargados de su ejecución, que tendrán la calificación necesaria para realizar sus funciones.

7. El resultado de la Auditoria será plasmado en un Informe de Auditoria, donde se recogerán claramente las desviaciones encontradas. El Representante de la dirección mantendrá un archivo con todos los documentos generados por las auditorias.
8. Las No Conformidades detectadas serán tratadas según se describe en el PGC-06A "Procedimiento para Auditorías Internas de Calidad", se describe tanto el proceso para la realización de las auditorias, como los requisitos para la calificación de Auditores. De acuerdo a lo indicado en la RAC-15 de la DGAC de Guatemala (inciso 3.7 Sistema de Gestión de la calidad).
9. Las no conformidades detectadas serán tratadas según se describe en el PGC-03A "Control de las No Conformidades"

26.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

1. A través de los Criterios de Aceptación descritos en los Procedimientos Operativos e Instructivos, se mantiene un seguimiento y medición de los procesos y actividades del AIM, los cuales permiten demostrar si se obtienen o no los resultados planificados. Las Revisiones del Sistema por la Dirección y las propias Auditorías Internas, son métodos aplicados para la medición.
2. Los resultados son tomados en cuenta para las correcciones al sistema y la aplicación de acciones correctivas, según sea conveniente.
3. Los procesos a los que aplica el Sistema de Calidad del AIM son los siguientes:
 - a) Elaboración de Documentación Integrada
 - b) Elaboración de manuales;
 - c) Procedimientos oficina AIM-ARO-PUB -MAP.

Estos procesos se desarrollan de acuerdo a lo establecido en los procedimientos.

26.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

1. En los Procedimientos Operativos y los Instructivos elaborados por el AIM, se establecen los Criterios de Aceptación del producto o servicio a ser tenidos en cuenta en cada etapa apropiada de la realización del mismo.
2. En los Registros establecidos en los Procedimientos y en las Revisiones por la Dirección el AIM debe mantener las evidencias de la conformidad con los Criterios de Aceptación.

26.2.5 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

1. En el AIM, debido al tratamiento que se le da a la información /datos aeronáuticos durante todo el proceso de publicación, y los procesos de verificación y validación a que son sometidos, no es común encontrarse con productos no conformes como resultado del proceso. No obstante, se deben establecer los controles para la identificación de estos productos y prevenir su uso o entrega no intencional.
2. En caso de que se detecten productos no conformes, ya sea por la publicación de datos erróneos u otros motivos, se retirará el producto y se tomarán las acciones para eliminar la no conformidad y para impedir de inmediato su uso.
3. Se mantendrán registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente.
4. Los productos AIM que se corrigen serán sometidos nuevamente a verificación y validación para demostrar su conformidad, dejándose evidencia mediante Registro de los resultados y acciones.
5. Las no conformidades detectadas serán tratadas según se describe en el ver procedimiento PGC-03A "Procedimiento para No Conformidades".

26.3 ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los datos y la evaluación para la realización de la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, el AIM se basa fundamentalmente en:

1. Resultados de Auditorias;
2. Revisiones del Sistema por la Dirección; y
3. Retroalimentación con el Cliente.

De aquí se deduce que el análisis de los datos aportará información sobre:

1. La conformidad del producto y servicio brindado por AIM;
2. Oportunidades de mejora; y
3. La satisfacción del cliente.

26.4 MEJORA

26.4.1 MEJORA CONTINUA

1. Es un compromiso de AIM mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
2. La Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad establecidos por la alta dirección a través de este Manual, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección, son los elementos y requisitos del sistema de gestión de la calidad que son tomados en cuenta por la administración para garantizar el cumplimiento del principio de la mejora continua.
3. La mejora continua es considerada una actividad permanente, abarca y se aplica en todas las áreas del AIM.

26.4.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas y estar encaminadas a la eliminación de la causa de la no conformidad con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

En el Procedimiento General de Calidad, PGC-07A “Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas”, se definen los requisitos para:

1. Revisar las no conformidades encontradas con el fin de controlar la aplicación en tiempo de las acciones correctivas. En estas revisiones se incluyen las quejas de los clientes, a las cuales de ser imputables al AIM se les da tratamiento de no conformidades;
2. Analizar y determinar las causas de las no conformidades;
3. Determinar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
4. Determinar, implementar y dar seguimiento a las acciones tomadas; y
5. Registrar los resultados de las acciones tomadas para así facilitar la revisión de las acciones correctivas.

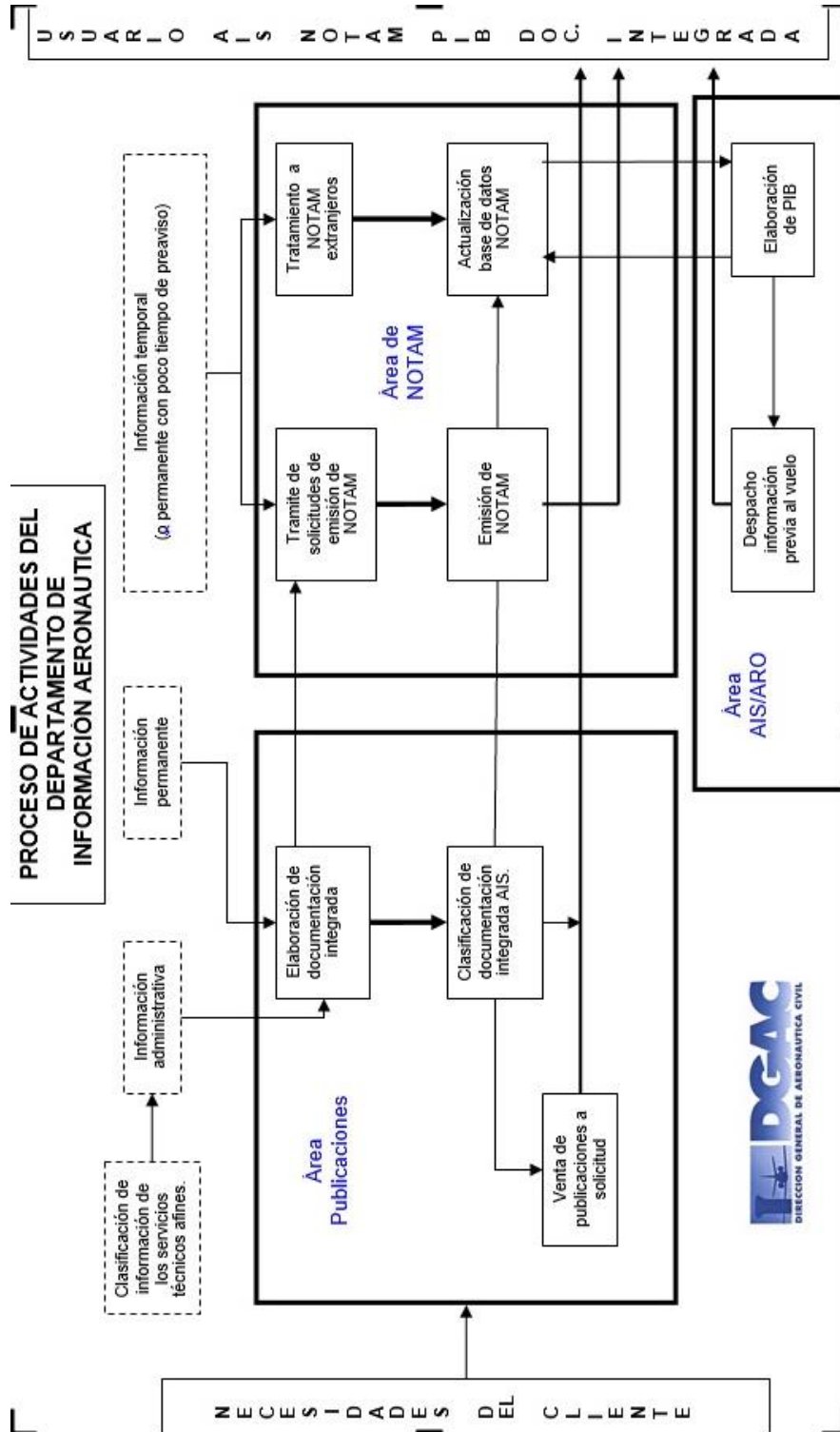
El procedimiento a seguir para el tratamiento de las no conformidades y la determinación de las acciones correctivas se describen en el PGC-07A “Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas”.

26.4.3 ACCIÓN PREVENTIVA

1. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales, y están encaminadas a la eliminación de las causas de no conformidades potenciales con el objeto de prevenir su ocurrencia.
2. En el PGC-07A “Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas”, se definen los requisitos para:
 - a) Facilitar la determinación de las no conformidades potenciales y sus causas,
 - b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
 - c) Determinar e implementar las acciones necesarias, y
 - d) Registrar los resultados de las acciones tomadas para así facilitar la revisión de las acciones preventivas.

El procedimiento a seguir para el tratamiento de las no conformidades y la determinación de las acciones correctivas se describen en el PGC-07A “Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas”

27 ANEXO



28 APROBACIÓN DEL MANUAL LA UNIDAD TÉCNICO OPERATIVA

Aprobado por:
<p>Nombre: Silvia Jeaneth Herrera Meléndez</p> <p>Puesto: Coordinadora del Departamento de la Gestión de Información Aeronáutica</p>
<p>Firma y Sello: </p>

29 PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA COORDINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL MANUAL

Silvia Jeaneth Herrera Meléndez
Coordinadora del Departamento de la Gestión de Información Aeronáutica

Wendy Yohana Soto Argueta
Unidad de Planificación

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD AIM BASADO
EN LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001-2008**

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Segunda Edición
Actualícese Anualmente
Enero 2018