

PROCEDIMIENTO PARA EL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO -PCCI	Código de Documento	Revisión	Página 1 de 9
	DTA-PRO-002	0	



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO

PROCEDIMIENTO PARA EL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO – PCCI

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

344

DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Atco. Walter Jorge Olivera Ballesteros Jefe Unidad de Seguridad de la Aviación	22/10/21	
REVISADO	Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Profesional III en Gestión de la Calidad y SOA	22/10/21	
	Abg. María Alejandra Cortéz Portugal Directora de Transporte Aéreo	22/10/21	
APROBADO	Gral. Fza. Aé. SP. Celier Aparicio Arispe Rosas Dirección General de Aeronáutica Civil Director Ejecutivo a.i.	28 OCT 2021	

- Se busca la mejora continua a través de la verificación en los procedimientos y estándares establecidos al personal que realiza descargos de actividades de control de calidad/fiscalización”.

Que el informe PLA-0229 DGAC-39377/2021 de 15 de octubre de 2021 concluye que: 1) La Dirección de Transporte Aéreo solicita la emisión del "Procedimiento para el Programa de Control de Calidad Interno - PCCI" con el propósito de coadyuvar en la mejora continua interna, aplicar medidas establecidas en la normativa vigente y asegurar el cumplimiento de las actividades de control de calidad y fiscalización. 2) Se revisó y adecuó el procedimiento requerido, en coordinación con la Dirección de Transporte Aéreo, en virtud al formato y estructura estandarizada de documentos de la DGAC; se le asigna el código DTA-PRO-002 en su revisión 00. 3) La Dirección Ejecutiva de la DGAC, es la instancia de aprobación de los procedimientos, reglamentos y documentos relacionados, de acuerdo al D.S. 28478.

Que la Abg. Nathaly Vivian Barrios Mendoza Técnico V Jurídico Procurador de la Dirección Jurídica ha emitido el Informe DJ-2480/2021 H.R. 39377/2021 de 28 de octubre de 2021, donde concluye que la solicitud de aprobación del DTA-PRO-002 "Procedimiento de Control de Calidad Interno" de la Dirección de Transporte Aéreo, en su versión 00, es viable. Toda vez que no contraviene el ordenamiento jurídico vigente. Por lo tanto, corresponde dar curso a la solicitud, con la firma de la respectiva Resolución Administrativa para su aprobación.

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 27298, de 3 de diciembre de 2020 se ha sido designado al Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC.

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

POR TANTO:

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

RESUELVE:

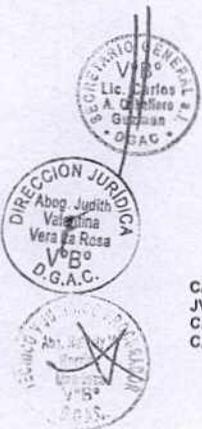
PRIMERO.- I. Aprobar el DTA-PRO-002 "Procedimiento de Control de Calidad Interno" de la Dirección de Transporte Aéreo, en su versión 00.

II. El documento descrito anteriormente forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

SEGUNDO.- Se instruye remitir los documentos originales al Área de Planificación y Calidad para el registro y control del documento aprobado, y realizar a distribución de una copia al área dueña del proceso correspondiente para su difusión y aplicación interior de la Institución.

TERCERO.- La Dirección de Transporte Aéreo queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese.



CAAR/REEA
JVVL/NVBM
C.c Archivo
C.c. DJ

Dr. René E. Escobar Aro
DIRECTOR JURÍDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

3
Gral. Pza. Aé. (SP) Celler Aparicio Arce Roca.
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil

PROCEDIMIENTO PARA EL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO -PCCI	Código de Documento	Revisión	Página 2 de 9
	DTA-PRO-002	0	

1. **OBJETIVOS**

Los objetivos del Programa de Control de Calidad Interno de la Dirección del Transporte Aéreo son:

- a) Verificar la aplicación de las medidas aplicadas en materia FAL, AVSEC y MA.
- b) Asegurar el cumplimiento de las Actividades de Control de Calidad y Fiscalización aplicadas por Explotadores de Aeronaves, Explotadores de Aeropuertos, Empresas de Aprovisionamiento abordó y Proveedores de Servicio de Tránsito Aéreo.
- c) Búsqueda de la mejora continua interna a través de la verificación en los procedimientos y estándares establecidos al personal que realiza descargos de ACC/Fiscalización.
- d) Identificar todos los aspectos de AVSEC/FAL/MA que podrían requerir cambios en su normativa.

2. **ALCANCE**

El alcance de la presente corresponde a todo el personal que realice Actividades de Control de Calidad/Fiscalización de la Dirección de Transporte Aéreo.

3. **DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS**

Programa de Control de Calidad Interno.- Verificación a las medidas y procedimientos implementados, en busca de la mejora continua y la estandarización.

Control de Calidad.- implementación de programas, medidas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad

Actividad de Control de Calidad/Fiscalización.- Empleo de uno o varios métodos para evaluar la aplicación y eficacia de las medidas establecidas por la AAC.

Actividad de Seguimiento.- Acción que verifica la aplicación de las medidas establecidas por la AAC.

Cumplimiento.- Condición de satisfacer la normativa vigente en materia FAL, AVSEC y Medio Ambiente.

Incumplimiento.- Condición de no satisfacer o deficiencia en la aplicación de la normativa vigente en materia FAL, AVSEC y Medio Ambiente en cuando a Control de Calidad.

Plan de Anual de Vigilancia.- Cronograma de actividades programadas a Explotadores de Aeronaves, Explotadores de Aeropuertos, Empresas de Aprovisionamiento abordó y Proveedores de Servicio de Tránsito Aéreo.

ACRONIMOS

AAC. Autoridad de Aeronáutica Civil

ACC. Actividad de Control de Calidad

PCCI. Programa de Control de Calidad Interno

PROCEDIMIENTO PARA EL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO -PCCI	Código de Documento	Revisión	Página 3 de 9
	DTA-PRO-002	0	

PAC. Plan de Acciones Correctivas

FAL. Facilitación del Transporte Aéreo

AVSEC. Seguridad de la Aviación Civil

MA. Medio Ambiente

DTA. Dirección de Transporte Aéreo

4. RESPONSABILIDADES

4.1. - RESPONSABILIDADES DEL DIRECTOR/A DE TRANSPORTE AÉREO

- a) Aprobar los Planes Anuales de Vigilancia y Fiscalización de la Unidades dependientes de la DTA.
- b) Nombrar a un encargado para el seguimiento a los Planes Anuales de Vigilancia y Fiscalización Aprobados.
- c) Supervisar el cumplimiento de los planes mencionados en el punto anterior, de forma trimestral en coordinación con el encargado designado.
- d) Asegurar que el personal de control de calidad/fiscalización este adecuadamente capacitado para el efectivo desarrollo de sus actividades,
- e) Asignar los recursos, equipos, instalaciones y apoyo necesario para la implementación del PCCI.

4.2. RESPONSABILIDADES DE LAS JEFATURAS DE LAS UNIDADES FAL/AVSEC/SAC

- a) Asegurar que el personal del PCCI cuente con la capacitación para su respectivo manejo.
- b) Supervisar el cumplimiento del Plan Anual de Vigilancia y Fiscalización de la Unidad que le corresponda y presentar a la DTA para su respectiva aprobación.
- c) Mantener informada a la Director/a acerca del rendimiento del Programa de Control de Calidad Interno.
- d) Recomendar a la DTA la actualización y enmienda del Programa de Control de Calidad Interno.
- e) Realizar el seguimiento de la aplicación del plan de acciones preventivas y correctivas, derivadas de la aplicación de cualquier actividad de control de la calidad.
- f) Elaborar el informe sinóptico de fin de año y otros informes requeridos, en relación con las actividades realizadas.
- g) Mediante el análisis estadístico determinar el grado de cumplimiento del Programa de Control de Calidad Interno.
- h) Evaluar el grado de cumplimiento de la Unidad respecto a sus indicadores.

PROCEDIMIENTO PARA EL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO -PCCI	Código de Documento	Revisión	Página 4 de 9
	DTA-PRO-002	0	

4.3. RESPONSABLES DEL PCCI

Son: El Responsable de Fiscalización AVSEC, Normas y Procedimientos FAL y Responsable de Medio Ambiente:

FASE I

- a) Elaboración de Planes Anuales de Vigilancia y Fiscalización.
- b) Designación de personal para la ejecución de las ACC/Fiscalización.
- c) Supervisión de la ejecución de los planes anuales de Vigilancia y Fiscalización.
- d) Revisión y análisis de los informes y o descargos administrativos sobre las actividades.
- e) En caso de contar con observaciones al inciso d) remitir las mismas al personal correspondiente para su corrección.
- f) Coordinación constante con el personal que realiza ACC/Fiscalización de la DTA.
- g) Reportar mensualmente a las jefaturas los avances en la ejecución de los planes Anuales de Vigilancia y Fiscalización.
- h) Coordinación y seguimiento con el encargado designado del PCCI, a los planes Anuales de Vigilancia y Fiscalización.
- i) Reporte anual de resultados obtenidos.
- j) Análisis y revisión de los PAC.
- k) Contar con la siguiente capacitación:
 - I. Sistema de Gestión de Calidad
 - II. Auditor ISO 9001:2015
 - III. Los requeridos por especialidad técnica, ya sea FAL/AVSEC/MA

FASE II

- a) Elaborar el cronograma anual de actividades para supervisar el PCCI.
- b) Mantener informada a la DTA sobre el rendimiento del Programa de Control de Calidad Interno.
- c) Recomendar a la DTA la actualización y enmienda del Programa de Control de Calidad Interno, en caso de ser necesario.
- d) Elaborar el informe sinóptico de fin de año y otros informes requeridos, en relación con las actividades realizadas.
- e) Mediante el análisis estadístico determinar el grado de cumplimiento del Programa de Control de Calidad.
- f) Evaluar el grado de cumplimiento de las Unidades respecto a sus indicadores.

5. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Manual de Estilo de la DGAC
- Manual Guía del Inspector AVSEC
- Manual Guía del Inspector FAL

PROCEDIMIENTO PARA EL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO -PCCI	Código de Documento	Revisión	Página 5 de 9
	DTA-PRO-002	0	

6. CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO

El Cronograma Anual de actividades del PCCI, será elaborado y presentado por los responsables de cada unidad, a objeto de supervisar, evaluar y verificar el cumplimiento de los estándares de las ACC y Fiscalización.

Dicho cronograma será elaborado en conformidad con las directrices emitidas por la DTA, Jefaturas de Unidad y estándares de calidad en búsqueda de la mejora continua.

7. HERRAMIENTAS DE LAS ACC Y FISCALIZACIÓN

Con el propósito de dar cumplimiento a las responsabilidades de seguimiento y fiscalización de la AAC las Unidades dependientes de la DTA establecen las siguientes herramientas para cumplir con las AAC y Fiscalización:

- a) **Prueba.-** Herramienta empleada para demostrar la eficacia de la medida, procedimiento o equipamiento en un lugar o momento dado.
- b) **Estudio.-** identifica las debilidades que afectan al sistema del aeropuerto y del Estado, determinando medidas y procedimientos complementarios para reforzar la eficacia y eficiencia del sistema.
- c) **Inspección.-** son evaluaciones menos exhaustivas que una auditoría, esta herramienta es empleada para determinar si se cumple con eficacia uno (1) o varios aspectos de la normativa y Programas vigentes.
- d) **Auditoria.-** son las evaluaciones más exhaustivas empleadas para verificar que se cumpla con el PFAL del aeropuerto o explotador de aeronaves y normativa conexas.
- e) **Investigaciones.-** Las investigaciones de Seguridad de la Aviación Civil son realizadas después de un acto o intento de acto de interferencia ilícita suscitado en sus operaciones.

Nota: el desglose de cada uno de las herramientas del PCCI citados se encuentran establecidos en los manuales de inspector correspondientes a cada Unidad.

PROCEDIMIENTO PARA EL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO -PCCI	Código de Documento	Revisión	Página 6 de 9
	DTA-PRO-002	0	

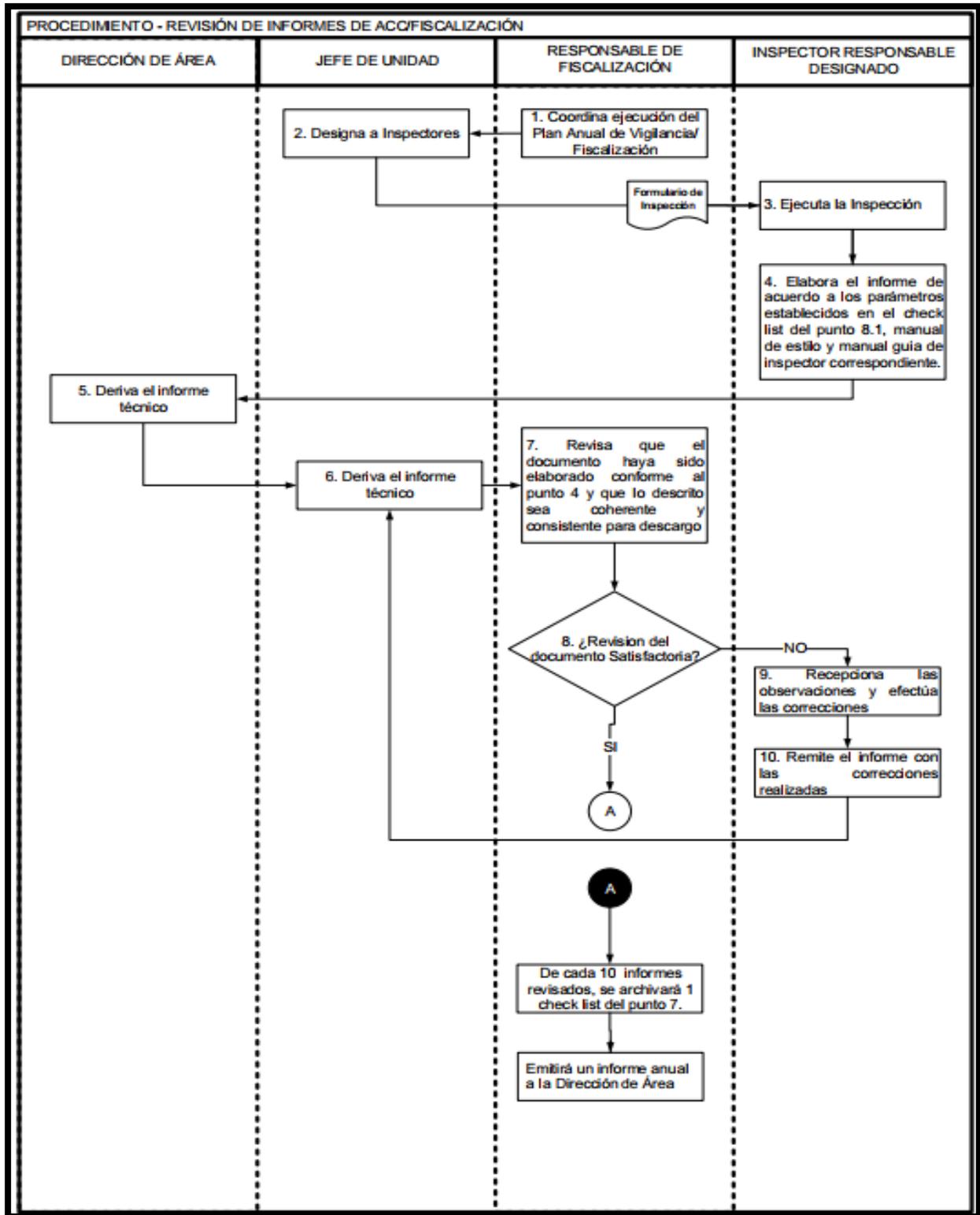
8. PROCEDIMIENTOS

8.1. PROCEDIMIENTO - ELABORACIÓN DE INFORMES DE ACC/FISCALIZACIÓN.-

Estos informes constituyen una reflexión objetiva de los resultados de las actividades de Control de Calidad, los mismos deben cumplir con los aspectos descritos en la siguiente lista de verificación:

		DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL				
LISTA DE VERIFICACIÓN -CONTROL DE CALIDAD- ELABORACIÓN DE INFORMES						
RESPONSABLE PCC:					ESTACIÓN:	
FECHA DE VERIFICACIÓN:					INSPECTOR:	
UNIDAD:					TIPO DE ACTIVIDAD:	
Ítem	Ref.	Descripción	R	Observaciones, Información adicional, comentarios	Medida correctiva	Plazo de cumplimiento
1		Proporciona información a la DGAC de la entidad evaluada, auditada, bajo estudio o prueba sobre la aplicación de la normativa vigente.				
2		Diagnostica la necesidad y forma de iniciar y realizar medidas correctivas.				
3		Existe uniformidad de los resultados y recomendaciones en la sesión de resultados post actividad.				
4		Las conclusiones estan apoyadas por documentos de referencia				
5		Los resultados y recomendaciones estan indicados con claridad y concisión.				
6		Excluye observaciones vagas y generales.				
7		Existe un análisis objetivo de los resultados de la inspección, auditoria, estudio o prueba de Seguridad.				
8		Utiliza términos y expresiones aeronáuticas conocidas y aceptadas evitándose el uso excesivo de acrónimos o jerga.				
9		Excluye críticas de personas o de cargos.				
10		El informe esta preparado en un formato normalizado elaborado por la DGAC, acorde a el capítulo 6.4 del manual de estilo (redacción de informes). Cuyas características principales son: Antecedentes Análisis Conclusiones Recomendaciones				

8.2. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN - INFORMES DE ACC/FISCALIZACIÓN- FLUJOGRAMA



PROCEDIMIENTO PARA EL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO -PCCI	Código de Documento	Revisión	Página 8 de 9
	DTA-PRO-002	0	

8.3. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN - INFORMES DE ACC/FISCALIZACIÓN- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Coordinación para la Ejecución de las actividades de control de calidad.	El Responsable de Fiscalización coordina con la Jefatura de la Unidad correspondiente la ejecución de las actividades de control de calidad.	
2. Designación de Inspectores.	Las Jefaturas de Unidad designan por medio de memorándum, correo institucional, u otro medio a los Inspectores responsables de la ejecución de ACC en base a los Planes Anuales de vigilancia.	Memorándum, Correo Institucional u otro. Formulario de Inspección
3. Ejecuta la Inspección.	El Inspector Designado ejecuta la inspección en el lugar, fecha y horario establecido, por medio de la aplicación del formulario de inspección específico.	Formulario de Inspección.
4. Elabora el Informe de la actividad	El inspector elabora el Informe de la actividad. El informe debe cumplir con los elementos descritos en la lista de verificación del punto 8.1, Manual de Estilo, y los respectivos manuales guía de Inspectores de cada unidad.	Informe de la inspección.
5. Remisión a la Dirección de Transporte Aéreo	El informe elaborado por el inspector acerca de la ACC, se debe remitir a la DTA.	
6. Remisión desde la DTA a la Jefatura de Unidad.	La DTA toma conocimiento y remite el informe recibido a la Jefatura de la Unidad Correspondiente.	
7. Revisión del documento.	Los responsables de Fiscalización y Vigilancia de las Unidades que componen la DTA, deben revisar el informe y verificar que cumpla todos los elementos establecidos en el punto 4.	Informe revisado
8. Revisión del documento satisfactoria?	SI.- De cada 10 informes revisados, una lista de Verificación se archivará.	Informe Archivado
9. Recepciona observaciones y efectúa las correcciones	NO.- Se deriva el informe al inspector para que se corrijan las observaciones que hayan sido identificadas.	Informe con Observaciones
10. Remite informe con las correcciones realizadas	Remite el informe con las correcciones a las observaciones a la Jefatura de Unidad.	Informe Corregido

PROCEDIMIENTO PARA EL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO -PCCI	Código de Documento	Revisión	Página 9 de 9
	DTA-PRO-002	0	

9. REEMPLAZOS

Con el objeto de asegurar el correcto cumplimiento del procedimiento y el llenado de los registros, se han establecido las siguientes directrices de reemplazos:

- En ausencia de del Responsable de Fiscalización, el Jefe de Unidad designará a otro encargado de la misma área.

10. ACTIVIDADES DE CONTROL

10.1. REVISIÓN - INFORMES DE ACC/FISCALIZACIÓN

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES INDICADORES)	METODOLOGÍA
7. Revisión del documento	Responsable de Fiscalización	Los responsables de Fiscalización y Vigilancia de las Unidades que componen la DTA, deben revisar el informe y verificar que cumpla todos los elementos establecidos	Revisión documental

11. PLAZOS

11.1. REVISIÓN - INFORMES DE ACC/FISCALIZACIÓN

DESDE	HASTA:	Días Hábiles
7. Revisión del documento	10. Remite informe con las correcciones realizadas	En función a la generación de las listas de verificación

12. DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

El presente procedimiento es de libre acceso a través de la Biblioteca central o la página web.