



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **1** de **55**

# **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **2** de **55**

## HOJA DE APROBACIÓN

Con el propósito de mantener la vigencia y aplicabilidad del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad para los Procesos y Servicios de Navegación Aérea (AIS-ATS-MET) del AIES-SOARG, Junta Directiva aprobó con la creación de la nueva CEPA basada en su Ley Orgánica vigente a partir del 02 de septiembre de 2023, la continuidad del presente Manual, el cual tiene su fundamento en normativa vigente, que especifican lo siguiente:

### **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS DE CEPA**

#### **Capítulo III. Normas Relativas a las Actividades de Control.**

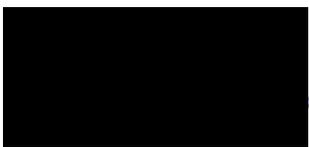
##### **Procesos y Procedimientos.**

Art. 49.- Los procesos y procedimientos, tanto en su diseño como en su ejecución, deberán incorporar sus propias actividades de control interno, de tal manera que permitan asegurar, que los empleados las cumplan como parte de sus responsabilidades y obligaciones, que se están ejecutando los controles internos previo, concurrente y posterior según corresponda, en armonía con los propósitos institucionales y directrices administrativas o en su defecto, tomar las acciones necesarias para minimizar riesgos.

##### **Documentación de Soporte.**

**Art 50.-** La documentación que soporta y demuestra las operaciones de CEPA, deberán estar impresas en papel o en medios electrónicos, en cuyo caso deberá contarse con los mecanismos de seguridad pertinentes; conteniendo datos y elementos suficientes que faciliten el análisis sobre la pertinencia, veracidad y legalidad, incluyendo el tiempo de conservación de los registros y documentos en original; será archivada y custodiada de acuerdo a las normas aplicables y al período en que se ejecutaron, siguiendo un orden lógico, de fácil acceso y utilización, previendo y asegurando su integridad, protegiéndola de riesgos, tales como: Deterioro, robo o cualquier siniestro.

El Gerente General de CEPA oficializa y da validez con su firma, a la continuidad y vigencia del presente Manual del Sistema de Gestión de la Calidad para los Procesos y Servicios de Navegación Aérea (AIS-ATS-MET) del AIES-SOARG, aprobada en la sesión de Junta Directiva del 13 de septiembre de 2023, mediante el Punto Trigésimo, del Acta 0002. El presente documento consta de 55 páginas.

  
Lic. Juan Carlos Canales  
Gerente General



Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **3** de **55**

### Registro de Actualizaciones

EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN Y/O VIGENCIA	APROBADO POR	COMENTARIOS
MC 01/2018	04 abr 2018	Junta Directiva de CEPA, mediante el Punto Tercero del Acta 2943, de fecha 05 de julio de 2018	Creación del Manual
<b>A partir de la nueva CEPA que entró en vigencia con su respectiva la Ley Orgánica desde el 02 de septiembre de 2023</b>			
001	13 sept 2023	Junta Directiva de CEPA, mediante el Punto Trigésimo del Acta 0002, de fecha 13 de septiembre de 2023.	<ul style="list-style-type: none"><li>• En el marco de la creación de la nueva Ley Orgánica de CEPA, Junta Directiva autoriza la continuidad del presente instrumento, y se inicia un nuevo correlativo como 001.</li><li>• El Instrumento se ajustó al nuevo formato.</li><li>• Se actualizó el nombre del “Aeropuerto Internacional de El Salvador Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez (AIES-MOARG)” por “Aeropuerto Internacional de El Salvador San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez (AIES-SOARG)” de acuerdo con lo aprobado en el decreto No. 163, de fecha 20 de noviembre de 2018.</li><li>• Se actualizó normativa vigente mencionada anteriormente como Ley LACAP, ahora LCP.</li><li>• En la Hoja de Aprobación se corrigió el nombre del Capítulo III de las Normas Técnicas de Control Interno de CEPA, paso de “Normas Relativas al Ambiente de</li></ul>

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **4** de **55**

EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN Y/O VIGENCIA	APROBADO POR	COMENTARIOS
			<p>Control” a “Normas Relativas a las Actividades de Control”</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En el Capítulo V “Marco Regulatorio y Normativo” se agregaron artículos específicos para los instrumentos regulatorios, normativos y legales mencionados.</li><li>• Se actualizó el Cronograma del Capítulo 1 “Organigrama General del AIES-SOARG” por el nuevo Organigrama autorizado por Junta Directiva mediante el Punto Tercero del Acta 0002, de fecha 13 de septiembre de 2023.</li><li>• En el subtítulo 4.2 “Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas”, en la Tabla 01, Columna “Partes Interesadas”, fila 2, se corrigió el nombre de la institución, estaba como “Comisión Ejecutiva Autónoma Portuaria” y el nombre correcto es “Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma”.</li><li>• En el subtítulo 4.4 “Sistema de Gestión de calidad y sus Procesos para los Servicios del AIS, ATS y MET”, literal a), se corrigió la palabra “entadas” por “entradas”, el cambio está basado en el contexto del párrafo.</li><li>• En el apartado 8.2.1 “Comunicación con el Cliente”, literal b), se corrigió la palabra</li></ul>

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página 5 de 55

EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN Y/O VIGENCIA	APROBADO POR	COMENTARIOS
			<p>“área” por “aérea”, el cambio está basado en el contexto del párrafo de la siguiente manera: en la versión firmada dice textualmente “... servicios de navegación área...”, y por el contexto se entiende que debe ser “... servicios de navegación aérea...”.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En el subtítulo 8.4 “Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente”, párrafo dos, se eliminó “donde se colocan” al ser una oración que se encontraba tachada.</li><li>• En el Subtítulo 10.2 “No Fonformidad y Acción Correctiva”, en el subtítulo, se corrigió la palabra “Fonformidad” por “Conformidad”.</li></ul>
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **6** de **55**

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	9
II.	OBJETIVO .....	9
III.	ALCANCE DEL MANUAL.....	9
IV.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	9
V.	MARCO REGULATORIO Y NORMATIVO.....	10
VI.	LA ORGANIZACIÓN Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	11
1.	ORGANIGRAMA GENERAL DEL AIES – SOARG .....	13
2.	ORGRANIGRAMA DEPARTAMENTO DE OPERACIONES .....	14
3.	ESTRUCTURA DE GOBERNANZA DEL SGC .....	15
3.1	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES RESPECTO AL SGC:.....	17
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	18
4.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.....	18
4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS .....	19
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	20
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS PARA LOS SERVICIOS DEL AIS, ATS y MET.....	21
5.	LIDERAZGO.....	23
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO .....	23
5.1.1	Generalidades.....	23
5.1.2	Enfoque al cliente .....	25
5.2	POLÍTICA DE CALIDAD .....	26
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad.....	26
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad .....	26
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN .....	27
6.	PLANIFICACIÓN .....	28
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	28
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS .....	29
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	29
7.	APOYO.....	29

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **7** de **55**

7.1	RECURSOS .....	29
7.1.1	Generalidades .....	29
7.1.2	Personas.....	29
7.1.3	Infraestructura .....	29
7.1.4	Ambiente para la Operación de los Procesos .....	30
7.1.5	Recursos de Seguimiento y Medición .....	30
7.1.6	Conocimientos de la Organización .....	31
7.2	COMPETENCIA.....	32
7.3	TOMA DE CONCIENCIA.....	33
7.4	COMUNICACIÓN.....	33
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	34
8.	OPERACIÓN .....	35
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	35
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	36
8.2.1	Comunicación con el Cliente.....	36
8.2.2	Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios .....	37
8.2.3	Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios .....	38
8.2.4	Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios.....	38
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	38
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE .....	39
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO .....	39
8.5.1	Control de la Producción y de la Provisión del Servicio.....	39
8.5.2	Identificación y Trazabilidad .....	40
8.5.3	Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores .....	40
8.5.4	Preservación .....	41
8.5.5	Actividades Posteriores a la Entrega .....	41
8.5.6	Control de los Cambios .....	41
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	42
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....	42
9.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	43
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICION, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	43
9.1.1	Generalidades .....	43
9.1.2	Satisfacción del Cliente .....	44
9.1.3	Análisis y Evaluación .....	44

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **8** de **55**

9.2	AUDITORÍA INTERNA.....	45
9.3	REVISIÓN DE LA DIRECCION .....	45
9.3.1	Generalidades .....	45
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección.....	45
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección.....	45
10.	MEJORA .....	46
10.1	GENERALIDADES .....	46
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	46
10.3	MEJORA CONTINUA .....	47
VII.	DISPOSICIONES FINALES .....	47
VIII.	ANEXOS.....	48
	Anexo 01: Mapa de Procesos del SGC y Mapa de Interacción de los Procesos de los SNA.....	48
	Anexo 02: Matriz de Correlación de Apartados de la Norma ISO 9001 (2015) .....	52

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **9** de **55**

## I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual describe cómo está establecido, implementado, se mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 versión 2015 correspondiente a los procesos y Servicios de Navegación Aérea (SNA) administrados y ejecutados por las Secciones de Servicios de Información Aeronáutica (AIS), Servicios de Tránsito Aéreo (ATS), Servicios de Meteorología Aeronáutica (MET), adscriptas al Departamento de Operaciones del Aeropuerto Internacional de El Salvador, San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez.

En este documento se detallan los instrumentos administrativos y operativos que utiliza el Sistema de Gestión de Calidad implementado para responder a los requisitos establecidos en la Norma.

## II. OBJETIVO

Contar con un documento que describa en forma general los instrumentos utilizados para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015, en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para los Servicios de Navegación Aérea ejecutados por las Secciones de Servicios de Información Aeronáutica (AIS), Servicios de Tránsito Aéreo (ATS) y Meteorología (MET) en el departamento de Operaciones del AIES-SOARG.

## III. ALCANCE DEL MANUAL

Este Manual de Calidad es aplicable a todo el personal operativo y administrativo del Departamento de Operaciones en las Secciones de Servicios de Información Aeronáutica (AIS), Servicios de Tránsito Aéreo (ATS) y Servicios de Meteorología Aeronáutica (MET), del Aeropuerto Internacional de El Salvador, San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez.

Todo el personal que ejecute funciones en las secciones antes mencionadas, ya sean operativas y/o administrativas, estará sujeto a la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad, ya sea este permanente o temporal. El personal contratado para proyectos específicos, se regirán bajo el convenio y la normativa que éste derive.

## IV. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **AAC:** Autoridad de Aviación Civil de El Salvador.
- **AIES-SOARG:** Aeropuerto Internacional de El Salvador, San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez.
- **AIS:** Servicios de Información Aeronáutica.
- **ATS:** Servicios de Tránsito Aéreo.
- **CEPA:** Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma.
- **ISO:** Organización Internacional de Normalización.
- **MET:** Meteorología Aeronáutica.
- **OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional.
- **OMM:** Organización Meteorológica Mundial.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **10** de **55**

- **RAC:** Regulación de Aeronáutica Civil.
- **SEI:** Salvamento y Extinción de Incendios.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **SIPOC:** Supplier, Input, Process, Output, Customer.
- **SMS:** Sistema de Seguridad Operacional.
- **SNA:** Servicios de Navegación Aérea.
- **UMA:** Unidad Médica Aeroportuaria.

## V. MARCO REGULATORIO Y NORMATIVO

El AIES-SOARG cumple con los requisitos administrativos y operativos determinados en los marcos regulatorio, normativo y legal correspondientes a nivel nacional e internacional, determinados por la Autoridad de Aviación Civil de El Salvador (AAC), la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la Organización Meteorológica Mundial (OMM) respectivamente.

El Sistema de Gestión de la Calidad implementado y mantenido según la norma ISO 9001 versión 2015 en las Secciones de AIS-ATS-MET cumple con los requisitos regulatorios definidos en las Regulaciones Nacionales de Aviación Civil (RAC) y convenios y requerimientos internacionales determinados por la OACI y la OMM.

Los instrumentos regulatorios, normativos y legales aplicables a las Secciones AIS, ATS y MET son:

- Ley Orgánica de Aviación Civil LOAC y su Reglamento.
- Ley Orgánica de CEPA.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la CEPA (Arts. 47, 49 al 53, 57, 58).
- RAC AIS Regulación Nacional de los Servicios de Información Aeronáutica (RAC-AIS.235 Sistema de Gestión de la Calidad);
- RAC ATS Regulación Nacional los Servicios de Tránsito Aéreo (Apéndice 5, c) Garantía de la Seguridad Operacional, 2) Gestión del cambio);
- RAC 03 Regulación Nacional del Servicio Meteorológico Aeronáutica (RAC 03.35 Sistema de Gestión de la Calidad de la Información Meteorológica, CA 03.35 Sistema de Gestión de la Calidad de la Información Meteorológica)
- Norma ISO 9001 versión 2015.
- Documento 9839 de OACI, Sistema de Gestión de la Calidad para AIS.
- Documento 9873 de OACI, Sistema de Gestión de la Calidad para MET.
- Material de Orientación Regional Car/Sam para Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo.
- Documento 4444, Gestión de Tránsito Aéreo, OACI.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **11** de **55**

- Manual de Claves Internacionales de la Organización Meteorológica Mundial OMM-Nº 306.
- Informes y Pronósticos de Aeródromo OMM N° 782.
- Guía de implementación de Sistema de Gestión de Calidad OMM, 1001.
- Documento 7910, Indicadores de Lugar, OACI.
- Documento 8126, Manual para los Servicios de Información Aeronáutica OACI.
- Documento 8400, Códigos y Abreviaturas OACI.
- Documento 8585, Designadores de Empresas Explotadoras de Aeronaves de Entidades Oficiales y de Servicios Aeronáuticos OACI.
- Documento 9377, Manual de Coordinación entre los Servicios de Tránsito Aéreo, Servicios de Información Aeronáutica y los Servicios de Meteorología Aeronáutica. Segunda edición 2001, OACI.
- Anexo1, Licencias al Personal, OACI.
- Anexo 4, Cartas Aeronáuticas, OACI.
- Anexo 11, Servicios de Tránsito Aéreo, OACI.
- Cartas Acuerdo entre los Servicios de Tránsito Aéreo, Servicios de Información Aeronáutica y los Servicios de Meteorología Aeronáutica.

## **VI. LA ORGANIZACIÓN Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La estructura organizativa de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA) está conformada por su Oficina Central, dos Puertos, dos Aeropuertos, y una empresa de ferrocarriles.

CEPA mantiene la administración del Aeropuerto Internacional de El Salvador, San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez AIES-SOARG, por medio de una Gerencia Aeroportuaria y otras dependencias:

El AIES-SOARG cuenta con una Gerencia Aeroportuaria con los siguientes departamentos:

- Departamento de Administración
- Departamento de Comercialización
- Departamento de Seguridad
- Departamento de Recursos Humanos.
- Departamento de Operaciones
- Departamento de Mantenimiento
- Terminal de Carga

Dentro del Departamento de Operaciones se encuentran las Secciones AIS, ATS y MET.

La Sección de AIS es responsable de transmitir y publicar toda la información aeroportuaria que podría afectar las operaciones, de forma íntegra, puntual y precisa a todos los operadores aéreos a nivel nacional e internacional.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **12** de **55**

Su función principal es brindar el apoyo necesario a las tripulaciones y usuarios en general en el suministro de información que los oriente en el uso de los servicios de terminal aérea y las rutas de vuelo.

La Sección de ATS, brinda los Servicios de Tránsito Aéreo a todas las aeronaves en vuelos nacionales e internacionales dentro del espacio aéreo salvadoreño. Su principal función es la de orientar, facilitar y dar seguridad al tránsito aéreo mediante los servicios permanentes de información aérea en forma precisa y oportuna para dar fluidez y prevenir cualquier accidente aéreo.

La Sección de MET, realiza los procesos de observación, obtención e interpretación de datos meteorológicos previo y durante las operaciones de vuelo, brindando información meteorológica en forma eficiente y oportuna, a fin de garantizar en forma permanente y segura las operaciones aéreas bajo responsabilidad del aeropuerto.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

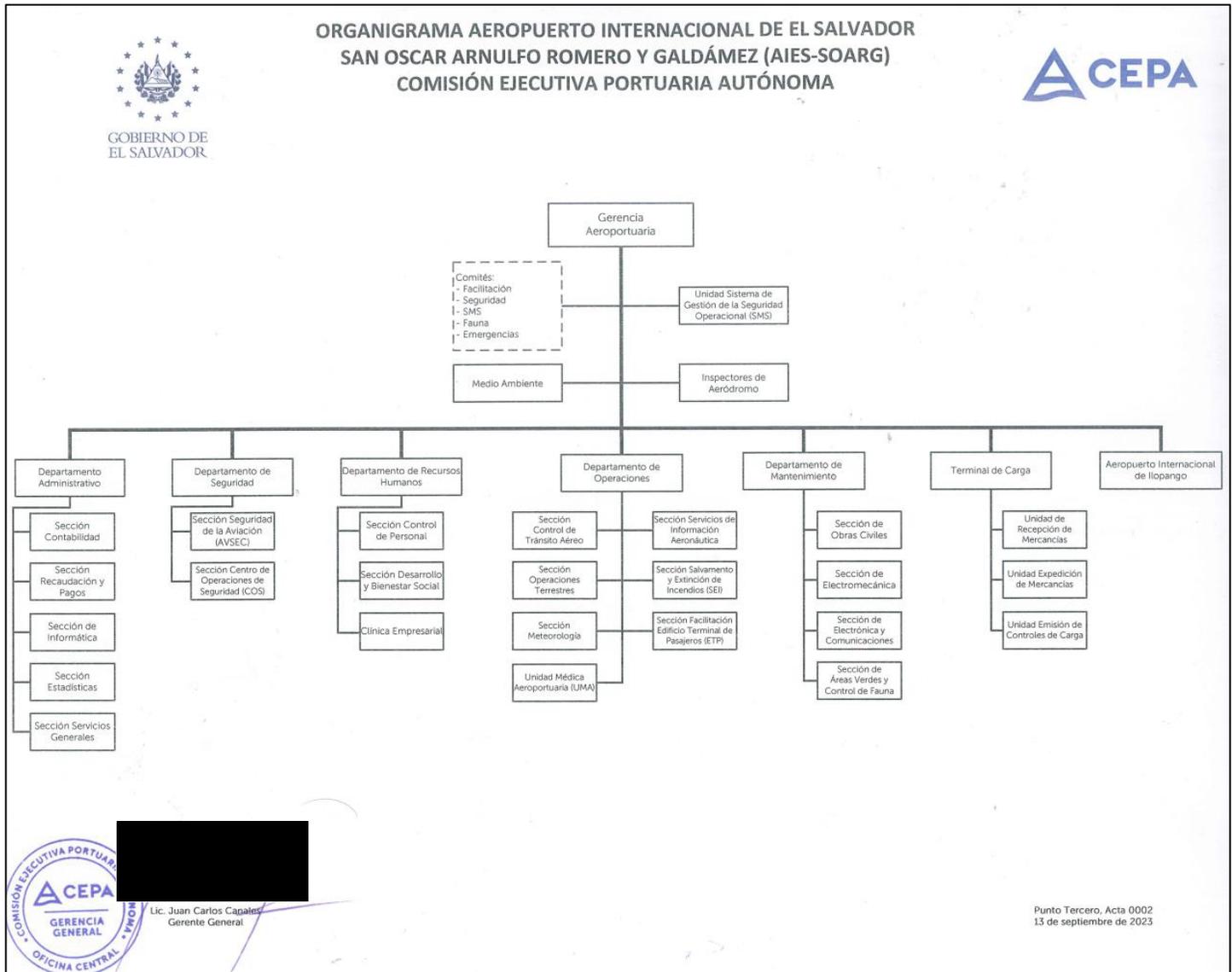
Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **13** de **55**

**1. ORGANIGRAMA GENERAL DEL AIES – SOARG**



**Figura 01: Organigrama de CEPA AIES-SOARG**

Revisado y Actualizado por:  
**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

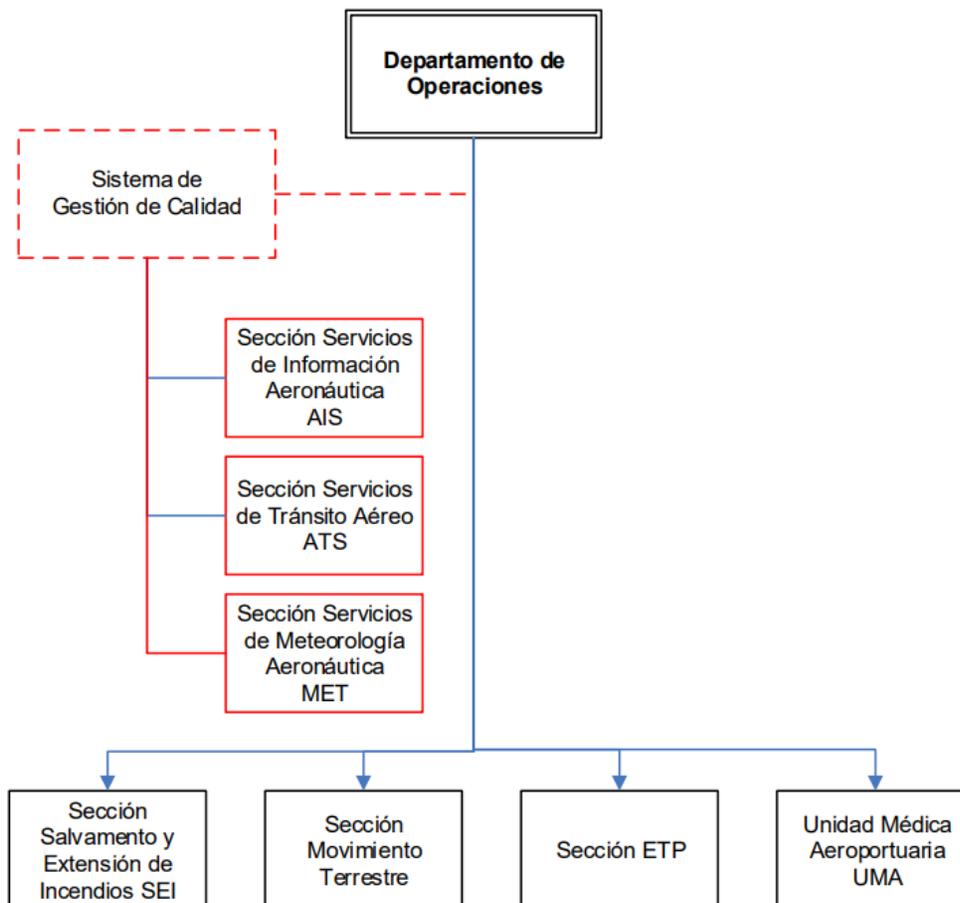
**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **14** de **55**

## 2. ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Para la administración y control de la operatividad del AIES-SOARG se ha designado a un Departamento de Operaciones, el cual consta de las siguientes secciones:

- Sección Control de Tránsito Aéreo ATS
- Sección Servicios de Información Aeronáutica AIS
- Sección Meteorología Aeronáutica MET
- Sección Salvamento y Extinción de Incendios SEI
- Sección de Movimiento Terrestre SMT
- Sección Edificio Terminal de Pasajeros ETP
- Unidad Médica Aeroportuaria UMA



**Figura 02: Organigrama Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

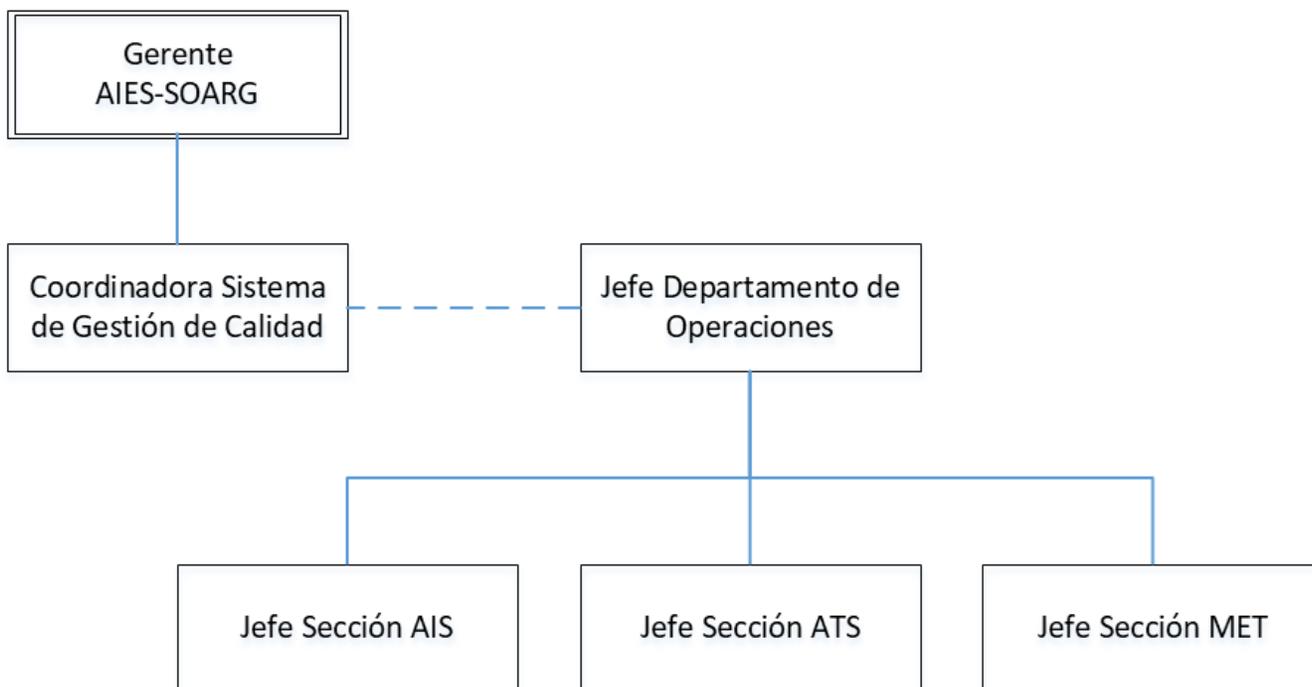
**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **15** de **55**

El actual SGC tiene por alcance los procesos y servicios de navegación aérea ejecutados por las Secciones AIS, ATS y MET.

### 3. ESTRUCTURA DE GOBERNANZA DEL SGC

Se ha determinado una relación matricial entre la Coordinadora del SGC, el Gerente de Aeropuerto y el Jefe Departamento de Operaciones que se presenta en la siguiente figura:



**Figura 03: Relación Matricial**

La Coordinadora del SGC depende jerárquicamente del Gerente del Aeropuerto y apoya funcionalmente al Jefe del Departamento de Operaciones en los relacionado al SGC.

Además, se cuenta con un Comité Técnico de Calidad (CTC) compuesto por el Jefe de Operaciones, los Jefes de las Secciones de AIS, ATS y MET y la Coordinadora del SGC. En el CTC se analiza y evalúan los resultados de las mediciones, se realiza la revisión por la dirección y, se toman decisiones para la mejora continua del desempeño de los procesos de los servicios de navegación aérea y el desempeño del SGC.

El Comité Técnico de Calidad en cada Sección está liderado por el Jefe de la Sección, y acompañado de personal de la sección pertinente. En el CTC por Sección, se analiza el desempeño de los procesos y servicios de navegación aérea que están a cargo de la Sección. Se toman decisiones e implementan acciones que buscan la mejora continua del desempeño de los procesos y servicios. A este nivel se consolidan los datos que se reportan al CTC anterior.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

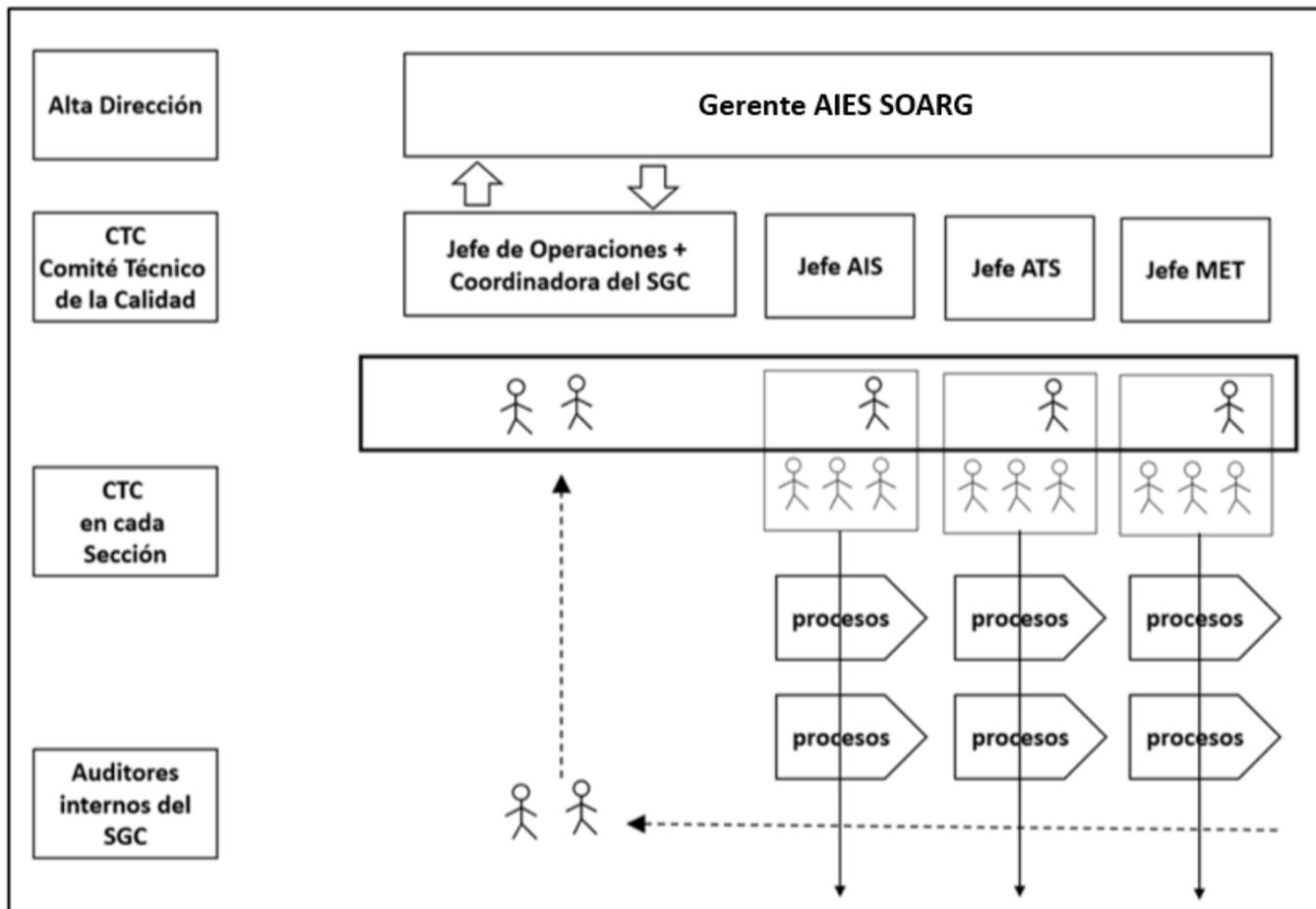
Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página 16 de 55



**Figura 04: Estructura de Gobernanza del SGC**

El equipo de auditores internos es coordinado por la Coordinadora del SGC, quien lleva adelante la administración del Programa Anual de Auditorías del SGC. Los informes de auditoría interna son utilizados como parte de la Revisión por la Dirección y es uno de los medios para verificar el cumplimiento del marco normativo, legal y reglamentario determinado por CEPA, AAC, OACI y OMM.

Las conclusiones de la revisión por la dirección respecto a la eficacia de funcionamiento del SGC es informado al Gerente del AIES-SOARG por el Jefe Departamento de Operaciones, con apoyo de la Coordinadora del SGC.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **17** de **55**

### 3.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES RESPECTO AL SGC:

#### Es responsabilidad del Gerente AIES-SOARG:

- Administrar adecuada, oportuna y eficientemente los recursos del AIES-SOARG;
- Asegurar que se proveen los servicios de manera adecuada a los usuarios y clientes correspondientes a los procesos ejecutados por cada uno de los departamentos y sus dependencias.

#### Es responsabilidad del Representante de la Dirección (RD):

- Representar al Gerente AIES-SOARG para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en el Departamento;
- Rendir cuentas a quien corresponda (ej.: Gerente AIES-SOARG, auditores internos y externos, entre otros casos aplicables) de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Asegurar que la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización, y que ésta sea comunicada y entendida;
- Asegurar que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- Promover la mejora;
- Liderar el proceso de revisión por la dirección para evaluar la adecuación, idoneidad y eficacia del SGC, con apoyo de la Coordinadora del SGC y de los Jefes de Sección pertinentes al SGC.

#### Es responsabilidad de la Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Administrar el mantenimiento y mejora del SGC;
- Administrar el programa anual de auditorías al SGC;
- Administrar el seguimiento de informes de auditoría y no conformidades;
- Coordinar el proceso de revisión por la dirección para evaluar la adecuación, idoneidad y eficacia del SGC.

#### Es responsabilidad del Comité Técnico de Calidad (CTC):

- Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición según la matriz de Seguimiento Medición Análisis y Evaluación;
- Acompañar al RD y a la Coordinadora del SGC en la realización de la revisión por la dirección;
- Acompañar al RD en la toma de decisiones para la mejora continua del desempeño de los procesos de los servicios de navegación aérea y el desempeño del SGC;
- Atender las conclusiones de las auditorías internas y externas que se realizan al Sistema de Gestión de Calidad, y en caso necesario, dar solución a las observaciones y/o no conformidades, y considerar las oportunidades de mejora o sugerencias recibidas.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **18** de **55**

**Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Operaciones:**

- Asegurar que cada servicio que provee el Departamento de Operaciones y sus Secciones dependientes, cumplan con los procesos y requisitos legales, regulatorios y normativos que les sean aplicables;
- Informar a la Gerencia Aeroportuaria sobre el desempeño del Departamento de Operaciones y sus dependientes;
- Desempeñar el rol de Representante de la Dirección para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 versión 2015.

**Es responsabilidad del Jefe de Sección:**

- Administrar de manera eficiente los recursos y personal a su cargo, de manera que se cumplan los deberes y responsabilidades designados por la Jefatura de Operaciones.
- Velar porque se cumplan los procesos de manera puntual, eficiente y oportuna durante las operaciones.
- Mantener en mejora constante la calidad en los servicios de navegación prestados a operadores aéreos para cumplir con sus necesidades de forma adecuada, oportuna y eficiente.
- Informar a la Jefatura de Operaciones sobre el desempeño y necesidades relacionadas a su cargo que afecten el desempeño óptimo en sus procesos.

#### **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

##### **4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO**

El AIES-SOARG ha determinado cuestiones internas y externas que son pertinentes a los procesos y servicios de navegación aérea administrados y ejecutados por las Secciones AIS, ATS y MET, con el propósito de tener los procesos bajo control, asegurar el cumplimiento del marco legal y normativo pertinente y alcanzar los objetivos estratégicos determinados por el direccionamiento estratégico de la Gerencia del AIES-SOARG y de la Jefatura del Departamento de Operaciones.

La Coordinadora del SGC apoya a la Jefatura del Departamento de Operaciones y de las Secciones AIS, ATS y MET en el seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC respectivo.

Con el objetivo de entender las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y la dirección estratégica del AIES-SOARG y, en particular a las Secciones AIS, ATS y MET, y que pueden afectar, tanto positiva como negativamente, la capacidad para lograr los resultados previstos dentro del SGC, se realiza el seguimiento y revisión de:

Las **cuestiones internas**, a través de, y no limitándose a:

- La revisión por la dirección, realizada al menos dos veces al año;

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **19** de **55**

- Reuniones del Comité Técnico de Calidad, donde se tratan diferentes temas relacionados a las competencias y desempeño de los procesos y servicios realizados por las Secciones AIS, ATS y MET, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno y en los Manuales Operativos respectivos;
- El seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, de los Planes Operativos Anuales y de los Proyectos Específicos realizados por las Secciones AIS, ATS y MET;
- La ejecución del Programa Anual de Auditorías del SGC.

Las **cuestiones externas**, a través de, y no limitándose a:

- Los Jefes de Sección son responsables del seguimiento y análisis del marco administrativo, legal y normativo pertinente a los servicios de navegación aérea según lo determine CEPA, AAC, OACI, OMM;
- Reuniones periódicas con diferentes partes interesadas pertinentes, tales como líneas aéreas, entidades regulatorias y/o normativas;
- La participación en eventos internacionales relacionados a las competencias institucionales.

#### **4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

Todo el personal operativo de las secciones AIS, ATS y MET son conscientes que deben ejecutar procesos para proveer Servicios de Navegación Aérea (SNA) conformes a las reglamentaciones vigentes establecidas por la AAC, la OACI y la OMM, sumado a las normativas internas determinadas por la Administración Aeroportuaria (CEPA) y la norma ISO 9001 versión 2015 para cumplir con los requisitos de los Operadores Aéreos (clientes).

Además, el Jefe del Departamento de Operaciones, con apoyo de la Coordinadora del SGC y los Jefes de Sección AIS, ATS y MET, ha identificado otras partes interesadas, así como sus correspondientes requisitos y necesidades, y los mecanismos para dar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

<b>Partes Interesadas</b>	<b>Requisitos Pertinentes</b>	<b>Seguimiento y revisión de la información</b>
Clientes internos y/o externos (Ej.: Aerolíneas)	SNA de mejor calidad y a tiempo, operaciones seguras, puntuales y en cumplimiento.	Matriz de Operación y Control de los Procesos; Matriz de Seguimiento y Evaluación; Matriz de Desempeño de los Procesos; Matriz SIPOC; Ejecución del Programa Anual de Auditorías al SGC.
Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma	Incrementar el desarrollo económico de la región centroamericana.	Seguimiento de la ejecución del Plan Estratégico y del Plan de Inversiones.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **20** de **55**

Partes Interesadas	Requisitos Pertinentes	Seguimiento y revisión de la información
Empleados de las Secciones AIS, ATS, MET	Estabilidad laboral, desarrollo profesional, adecuada infraestructura y ambiente de trabajo.	Fortalecimiento de competencias a través de la ejecución del Programa Anual de Capacitación; Prestaciones adicionales a las legales convenidas en el Contrato Colectivo de Trabajo.
AAC, OACI, OMM	Debido cumplimiento de regulaciones y convenios internacionales.	Mantener la documentación aprobada por la Autoridad Pertinente; Asegurar el cumplimiento de las disposiciones planificadas en el marco normativo; Ejecución del Programa Anual de Auditorías al SGC.
Proveedores externos de Bienes y Servicios	Trato seguro, confiable y de mutuo beneficio.	Cumplimiento de contratos y convenios; Evaluación y seguimiento a proveedores según la Ley de Compras Públicas (LCP).
Proveedores internos de servicios	Cumplimiento de las condiciones de Servicios.	Matriz de proveedores internos de servicios.
Corte de cuentas	Cumplidas las NTCIE, POA, Reglamento Interno.	Ejecutar programas de auditorías internas por UAI; Seguimiento a la implementación del PEI y POA por Gerencia de Planificación Institucional.
Sindicato de trabajadores	Contrato colectivo a la altura de las expectativas.	Cumplimiento de contrato colectivo de trabajadores.

**Tabla 01: Matriz de Partes Interesadas, Requisitos y Métodos de Seguimiento**

#### **4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Para la determinación del alcance del SGC se han considerado el conjunto de procesos y servicios ejecutados y administrados por las Secciones de AIS, ATS y MET del AIES-SOARG, teniendo en cuenta el marco regulatorio, normativo y legal determinado por CEPA, AAC, OACI y OMM y los lineamientos estratégicos de la Gerencia del AIES-SOARG y de la Jefatura del Departamento de Operaciones.

El alcance del SGC queda enunciado de la siguiente manera:

***“Gestión de los Procesos de los Servicios de Navegación Aérea (SNA) provistos por las Secciones de: Servicios de Información Aeronáutica (AIS), Servicios de Tránsito Aéreo (ATS) y Servicios de Meteorología Aeronáutica (MET) del Aeropuerto Internacional de El Salvador, San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez (AIES-SOARG)”***

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **21** de **55**

***“Air Navigation Processes Management provided by the Sections of the Aeronautical Information Services (AIS), Air Traffic Services (ATS) and Aeronautical Meteorological Services (MET) of El Salvador International Airport, San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez (AIES-SOARG)”***

Los procesos y servicios que se encuentran dentro del alcance del SGC se pueden observar en:

➤ **Matriz de Operación y Control de los Procesos y Servicios del SGC de AIS, ATS MET**

El apartado 8.3 de la norma ISO 9001 versión 2015 no aplica al SGC debido a que las condiciones de los procesos y servicios de navegación aérea se encuentran determinados en el marco reglamentario y legal determinado por la AAC, OACI y OMM.

**4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS PARA LOS SERVICIOS DEL AIS, ATS y MET**

El AIES-SOARG ha establecido, implementado, mantiene y mejora continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las secciones de AIS, ATS y MET donde se administran, ejecutan y controlan los procesos y servicios de navegación aérea, teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015, y los requisitos determinados por los marcos reglamentarios, normativos y legales de la CEPA, AAC, OACI y OMM.

El Comité Técnico de Calidad compuesto por los Jefes del Departamento de Operaciones, los Jefes de las Secciones AIS ATS y MET y la Coordinadora del SGC, ha determinado los procesos que componen el SGC a través de los Manuales Operativos de cada Sección y de otros documentos del SGC (Manual de Calidad, Matrices, Procedimientos); además ha determinado la aplicación de los procesos para operar y controlar la ejecución de los servicios de navegación aérea (SNA).

Para este propósito el Comité de Calidad ha realizado las siguientes acciones:

a) Determinado las entradas y salidas esperadas en cada uno de los procesos, así como los proveedores de los datos de entrada y los destinatarios de los resultados de los procesos.

➤ **Matriz SIPOC (Supply, input, Process, output, Client) para los procesos y servicios administrados, ejecutados y controlados por las Secciones AIS, ATS y MET.**

b) Determinado la secuencia e interacción de los procesos y servicios administrados, ejecutados y controlados por las Secciones AIS, ATS, MET.

➤ **Matriz de Operación y Control de los Procesos y Servicios del SGC AIS, ATS y MET;**

➤ **Anexo 01 mapa de procesos de SNA.**

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **22** de **55**

c) Determinado y aplicado los criterios y los métodos que aseguran la operación eficaz y el control de los procesos y servicios.

Se han determinado los requisitos que deben cumplir los procesos y servicios de navegación aérea que son administrados, ejecutados y controlados por las Secciones AIS, ATS y MET.

Se ha considerado que los procesos y servicios deben mantener un alto grado de seguridad operacional y máximo nivel de calidad, minimizando el riesgo a través de la formulación, divulgación, concientización, ejecución, control y seguimiento del cumplimiento de la información documentada pertinente y aplicable. (ej.: manuales, procedimientos, matrices, normas, regulaciones, guías, circulares, especificaciones técnicas y términos de referencia).

- **Matriz de Operación y Control de los Procesos y Servicios del SGC AIS, ATS y MET;**
- **Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC.**

d) Determinado los recursos necesarios (ejemplo: financieros, humanos, tecnológicos, infraestructura, información, conocimiento) para la operación y control de los procesos. Se asegura la disponibilidad a través de la matriz de proveedores internos y de un presupuesto anual aprobado.

- **Presupuesto Ordinario para el funcionamiento del Departamento de Operaciones y de las Secciones AIS, ATS y MET;**
- **Matriz Proveedores de Servicios de las Secciones AIS, ATS y MET;**
- **Matriz de Personal asignado a las Secciones AIS, ATS y MET.**

e) Asignado responsabilidades y autoridades en cada proceso a través de Manual de Organización del AIES-SOARG, Manuales Operativos por Sección, Reglamento Interno y Perfiles de Puesto.

- **Perfiles de Puesto;**
- **Manuales Operativos correspondientes a cada Sección AIS, ATS y MET.**

f) Abordado los riesgos y oportunidades, así como la planeación e implementación de las acciones apropiadas para prevenir y/o mitigar consecuencias de los riesgos. La Unidad SMS (Sistema de Seguridad Operacional) y el Comité de Seguridad Operacional SMS administran los riesgos asociados a las operaciones del AIES-SOARG.

- **Matriz de Gestión de Riesgos de los Procesos y Servicios SNA y Marco Estratégico de la Calidad.**

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **23** de **55**

g) Se evalúan los procesos periódicamente a través del análisis de resultados de la implementación del SGC para cada una de las secciones aplicables, buscando implementar cambios y mejoras cuando sea necesario para lograr el cumplimiento de los objetivos del SGC.

- **Matriz de Operación y Control de los Procesos y Servicios del SGC AIS, ATS y MET;**
- **Procedimiento de Gestión de las Auditorías Internas al SGC;**
- **Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC;**
- **Matriz de Revisión por la Dirección del SGC;**
- **Matriz de Objetivos de Calidad del SGC;**
- **Procedimiento de Gestión de las No Conformidades y Acciones correctivas del SGC.**

h) Se identifican oportunidades de mejora de los procesos y del SGC a partir del análisis y evaluación de las mediciones de los procesos y de los objetivos de calidad.

- **Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC;**
- **Matriz de Revisión por la Dirección;**
- **Matriz de Objetivos de Calidad.**

La Coordinadora del SGC administra la preservación y control de la información documentada a través de:

- **Matriz de Control de Documentos del SGC;**
- **Matriz de Control de Registros del SGC;**
- **Procedimiento de control de documentos y registros.**

## **5. LIDERAZGO**

### **5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO**

#### **5.1.1 Generalidades**

El Gerente del AIES-SOARG, ha delegado al Jefe del Departamento de Operaciones, el rol de máxima autoridad del SGC de las Secciones de AIS, ATS y MET, quien demuestra su compromiso y liderazgo del mantenimiento y mejora del SGC realizando las siguientes acciones:

- a) Asume su responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC liderando la Revisión por la Dirección (ver punto 9.3) y dando reportes al Gerente AIES-SOARG según sea requerido o a quien corresponda de CEPA u otra autoridad competente.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **24** de **55**

- b) Asegura el establecimiento, comunicación y comprensión de la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad para el SGC, siendo éstos compatibles con el marco estratégico de CEPA, a través de la realización de reuniones internas con los Jefes de Sección y el personal de estas secciones.
- c) Asegura la integración de los requisitos del SGC en los procesos principales relacionados a la prestación de los servicios de navegación aérea realizados por las Secciones de AIS, ATS y MET, a través de la revisión y aprobación de los documentos del SGC, compuesto por manuales operativos, procedimientos, matrices e indicadores.
- **Matriz de Operación y Control de los Procesos y Servicios del SGC AIS, ATS y MET.**
- d) Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos a través de: la identificación y gestión de riesgos, la documentación de los manuales operativos (revisados y aprobados por autoridad competente (Ej.: AAC), la certificación del personal que ejecuta procesos pertinentes a la operación de los servicios de navegación aérea por autoridad competente y reconocida por la AAC; asegurando el mantenimiento adecuado de los equipos utilizados en los procesos de los servicios de navegación aérea; asegurando la disponibilidad de una infraestructura adecuada para la ejecución de los procesos de los servicios de navegación aérea. El Jefe de Operaciones asegura y verifica el cumplimiento de estas acciones con el objetivo de minimizar los riesgos de operación de los procesos y, garantizar la obtención de los resultados esperados.
- e) Asegura que se cuenta y se dispone de los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del SGC, a través de la disponibilidad de un presupuesto, recurso humano calificado y certificado, equipos e instalaciones con mantenimiento adecuado, con el propósito de asegurar la eficacia del desempeño del SGC.
- f) Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz a través de la Política y Objetivos de Calidad, así como la importancia de cumplir y dar conformidad con los requisitos del SGC pertinentes al marco reglamentario, normativo y legal determinado por CEPA, AAC, OACI y OMM a través de los procesos principales documentados.
- **Matriz de Operación y Control de los Procesos y Servicios del SGC AIS, ATS y MET.**
- g) Asegura que el SGC logra los resultados previstos a través de la Revisión por la Dirección y la implementación del Programa Anual de Auditorías del SGC, así como la realización de encuestas de Medición Satisfacción del Cliente.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **25** de **55**

- h) Compromete, dirige y apoya al personal de las secciones de AIS, ATS y MET para contribuir a la eficacia del SGC, a través de liderar reuniones de revisión de los indicadores de desempeño, analizando los resultados de los procesos de medición, seguimiento y evaluación, analizando también el cumplimiento de los objetivos de calidad y los resultados de las auditorías internas y externas.
- **Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC;**
  - **Matriz de Revisión por la Dirección del SGC;**
  - **Matriz de Objetivos de Calidad del SGC.**
- i) Promueve la mejora continua del desempeño del SGC, a través de la revisión del cumplimiento de metas del POA (Plan Operativo Anual), de los Objetivos de Calidad, de los indicadores de desempeño e identificando oportunidades de mejora del SGC a través del análisis de quejas de clientes, niveles de satisfacciones de clientes y resultados de auditorías internas y/o externas realizadas por autoridad competente.
- **Matriz de Revisión por la Dirección del SGC;**
  - **Matriz de Objetivos de Calidad del SGC.**
- j) El Jefe de Operaciones, a los fines del actual alcance del SGC, fue designado por la Gerencia del AIES-SOARG como Representante para la administración, mantenimiento y mejora del SGC, y cuenta con el apoyo del Comité Técnico de Calidad compuesto por la Coordinadora del SGC y los Jefes de las Secciones involucradas (AIS, ATS y MET).

### 5.1.2 Enfoque al cliente

El Jefe de Operaciones y los Jefes de Sección AIS, ATS y MET demuestran su liderazgo con respecto al enfoque al cliente asegurando que:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos normativos, regulatorios y legales establecidos por CEPA, AAC, OACI y OMM a través de la definición, documentación e implementación de los Manuales Operativos de las respectivas Secciones y SGC.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los procesos y servicios prestados por el AIS, ATS y MET y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los operadores aéreos (clientes), a través de la identificación de riesgos e implementación de acciones a través de los Comités de Seguridad y Calidad para asegurar la operación eficaz de los procesos de servicios de navegación aérea.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **26** de **55**

- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, a través de la ejecución y análisis de la encuesta de medición de satisfacción de cliente, atendiendo sus solicitudes e inquietudes y analizando y tomando acciones ante las quejas.

## 5.2 POLÍTICA DE CALIDAD

### 5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad

La alta dirección del AIES-SOARG, ha establecido, implementado y mantiene una Política de Calidad para los servicios de navegación aérea ejecutados por las Secciones AIS, ATS y MET.

La Política de Calidad:

- a) Es apropiada al propósito y contexto de los procesos de servicios de navegación aérea y está alineada al marco estratégico de CEPA.
- b) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- c) Incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables según CEPA, AAC, OACI y OMM.
- d) Incluye el compromiso de mejorar continuamente el desempeño del SGC.

#### **POLÍTICA DE CALIDAD:**

***Los Servicios de Navegación Aérea (AIS, ATS, MET) del Aeropuerto Internacional de El Salvador San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez (AIES-SOARG) tienen como política de calidad:***

***“Estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, proporcionando servicios de calidad en forma segura, oportuna y confiable, cumpliendo con las normas nacionales e internacionales y buscando la mejora continua”.***

Lic. Jaime Parada

Gerente Aeroportuario

Aprobado por Junta Directiva de CEPA, Punto Tercero, Acta 2943, 2018

### 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

La Política de Calidad:

- a) Se encuentra disponible y documentada en el presente manual y se transcribe en medios físicos y electrónicos para su comunicación y difusión entre el personal de las secciones AIS, ATS y MET.
- b) Se comunica, aplica y entiende por todo el personal de las secciones aplicables al SGC.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **27** de **55**

- c) Se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes, quienes deben solicitarla formalmente por escrito al Representante de la Dirección como máxima autoridad del actual SGC.
- d) Periódicamente, se sensibiliza y actualiza la Política de Calidad a todo el personal de las secciones AIS, ATS y MET por medio de reuniones de seguimiento al cumplimiento de metas y al momento de la realización de auditorías internas al SGC. También se programan y ejecutan inducciones y capacitaciones lideradas por la Coordinadora del SGC y de los respectivos Jefes de Sección.

### **5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN**

El Jefe de Operaciones y los Jefes de Sección AIS, ATS y MET aseguran que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden a través de la documentación, divulgación, implementación y verificación del cumplimiento de la operación y control de los procesos de los servicios de navegación aérea.

En varios documentos del SGC, tales como: reglamento interno, manual de organización del AIES-SOARG manual de calidad, procedimientos, descriptores de puesto, manual de operaciones, organigrama, entre otros, se determinan y comunican los roles, deberes, responsabilidades y autoridades a todo el personal de las secciones de AIS, ATS y MET.

Cada Jefe de Sección es responsable de asegurar que el personal a su cargo ha sido comunicado y que comprende los deberes y responsabilidades según las funciones que se le han delegado a través del descriptor de puesto y del manual de operación de los servicios de navegación aérea.

Las actividades de capacitación que coordina el Departamento de Recursos Humanos, en conjunto con los Jefes de Sección, aseguran la formación y entrenamiento en los diferentes procedimientos y que se mantiene un entendimiento constante de estos temas.

En el contenido de las capacitaciones y de los documentos arriba mencionados, los Jefes y la Coordinadora del SGC, se aseguran que se hayan considerado:

- a) Que el SGC es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015;
- b) Que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) Informar al Jefe de Operaciones y a los Jefes de Sección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora;
- d) Que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- e) Que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.

En el punto 3.1 del presente Manual, se enumeran las responsabilidades y funciones respecto al mantenimiento y mejora del SGC que le competen al: Gerente del AIES-SOARG, Representante de la Dirección

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **28** de **55**

(RD), Coordinadora del SGC, Comité Técnico de la Calidad (CTC), Jefe de Departamento y Jefe de Sección. Las responsabilidades y funciones de los auditores internos del SGC se encuentran determinadas en el Procedimiento de Gestión de Auditorías al SGC.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para la planificación del SGC se han considerado los requisitos determinados en el marco normativo, reglamentario y legal determinado por CEPA, AAC, OACI y OMM. Se han determinado los riesgos y oportunidades pertinentes a los procesos y servicios de navegación aérea, y se mantienen bajo control a través de:

- **Matriz de Gestión de Riesgos de los Procesos y Servicios SNA y Marco Estratégico de la Calidad;**
- **Matriz de Operación y Control de los Procesos y Servicios del SGC AIS, ATS y MET.**

Con el propósito de:

- a) Asegurar que el SGC puede lograr los resultados previstos, a través de la documentación de los procesos operativos de los servicios de navegación aérea;
- b) Aumentar los efectos deseables, a través de la concientización y capacitación constante del personal de las secciones de AIS, ATS y MET;
- c) Prevenir y/o reducir efectos no deseados, identificando riesgos, controlando procesos e identificando la eficacia constante del SGC, identificando recursos, métodos y personal idóneo evaluado y aprobado por la Autoridad de Aviación Civil como ente regulatorio;
- d) Lograr la mejora continua a través del análisis y evaluación de las mediciones de los procesos y cumplimiento de los objetivos de calidad.

Las secciones AIS, ATS y MET han planificado las siguientes acciones:

- a) Identificar riesgos y definir acciones para su control y monitoreo;
- b) Documentar procesos operativos y haciendo que sean aprobados por la AAC;
- c) Realizar auditorías internas al SGC;
- d) Capacitar constantemente al personal, manteniendo sus certificaciones correspondientes para las funciones que deben desempeñar;
- e) Mantener equipos e instalaciones adecuadas y controladas para asegurar la operación eficaz de los procesos de servicios de navegación aérea.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **29** de **55**

## 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Las secciones AIS, ATS y MET con el apoyo de la Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo como referencia la política de calidad de los Servicios de Navegación Aérea, han establecido los objetivos de la calidad y se mantienen documentados en:

- **Matriz de Objetivos de Calidad del SGC.**

## 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

En caso de ser necesario realizar cambios en el SGC, la Coordinadora del SGC elaborará un Plan de Trabajo para administrar los cambios, considerando actividades, responsables y un cronograma para su ejecución.

En la formulación del Plan de Cambio se considerarán:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del SGC;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

## 7. APOYO

### 7.1 RECURSOS

#### 7.1.1 Generalidades

Considerando las capacidades instaladas y los servicios necesarios de otras dependencias internas del AIES-SOARG y de proveedores externos, el Departamento de Operaciones ha determinado y cuenta con los recursos necesarios para el establecimiento, implementación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de las Secciones de AIS, ATS y MET.

- **Matriz de Proveedores de Servicio de las Secciones AIS, ATS y MET.**

#### 7.1.2 Personas

Las Secciones AIS, ATS y MET cuentan con el personal suficiente (según requerimientos de la AAC) y competente para el desempeño y cumplimiento de la calidad de los procesos y servicios de navegación aérea.

- **Matriz de Personal de las Secciones AIS, ATS y MET.**

#### 7.1.3 Infraestructura

Las Secciones AIS, ATS y MET cuentan con la infraestructura necesaria y adecuada para el desempeño y cumplimiento de la calidad de los procesos y servicios de navegación aérea, donde se incluyen:

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **30** de **55**

- a) Edificios y servicios asociados;
- b) Equipos y herramientas;
- c) Recursos de Transporte;
- d) Tecnología de la información y comunicaciones.

➤ **Matriz de Proveedores de Servicio de las Secciones AIS ATS y MET.**

#### **7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos**

Las Secciones AIS, ATS y MET mantienen un ambiente adecuado para el desempeño y cumplimiento de la calidad de los procesos y servicios de navegación aérea, donde se tiene en cuenta:

##### **a) Factor Social**

El AIES-SOARG cuenta con un departamento de Recursos Humanos que vela por la no discriminación, un buen ambiente laboral y la convivencia entre los empleados, libre de conflictos.

##### **b) Factor Psicológico**

El AIES-SOARG cuenta con diferentes recursos para minimizar situaciones de estrés y agotamiento, así como para el cuidado físico y emocional, entre ellos una programación de turnos de trabajo con jornadas reducidas a lo necesario para el servicio; así como, con una clínica empresarial a disposición de todos los empleados, capacitaciones sobre factores humanos y procedimientos para el manejo de conflictos.

##### **c) Factor Físico**

El AIES-SOARG mantiene condiciones óptimas en infraestructura para el buen desempeño de los empleados en términos físico-laborales. Dentro de estas condiciones se pueden mencionar: iluminación, higiene, ruido, circulación del aire, temperatura, humedad, seguridad industrial, señalización, entre otros.

#### **7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición**

Las Secciones AIS, ATS y MET han determinado y cuentan con los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados que se generan, a partir de la ejecución del seguimiento y medición de los procesos y servicios para verificar la conformidad de los mismos con los requisitos regulatorios, legales y normativos aplicables a los procesos y servicios de navegación aérea.

Para asegurar que los recursos son adecuados, se toma en consideración lo siguiente:

- a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición;
- b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **31** de **55**

Para el buen funcionamiento de equipos, sistemas y verificación de resultados, cuentan con herramientas para la medición de sus sistemas de obtención de datos, de tal forma que se mantenga la integridad de los procesos durante las operaciones y los resultados enviados a los Operadores Aéreos (Clientes).

Para mantener la medición y la integridad del resultado obtenido durante los procesos de los servicios, se cuenta con procedimientos que ayudan a la verificación periódica de equipos, sistemas y bases de datos, utilizadas durante la ejecución de sus procesos.

El personal técnico del departamento de Mantenimiento, representado en las Secciones de Electromecánica, Electrónica y Comunicaciones, Obras Civiles, entre otros; son los responsables de dar el mantenimiento a los equipos utilizados por las Secciones de AIS, ATS y MET para su control, seguimiento, medición, calibración y verificación, de tal forma que se resguarde la integridad de los resultados durante los procesos.

Para cada una de las actividades de mantenimiento que se efectúan por las secciones antes mencionadas, se mantiene y resguarda toda la documentación de control de las tareas realizadas de sus servicios de medición, seguimiento, control, calibración y verificación de equipos, por lo que, cada uno de los servicios proporcionados cuenta con un programa de control, hojas de verificación y registros de servicios.

- **Matriz de Proveedores de Servicio de AIS ATS y MET;**
- **Matriz de Instrumentos de Medición y Métodos de Control.**

### **7.1.6 Conocimientos de la Organización**

Las Secciones AIS, ATS y MET han determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad en los Servicios de Navegación Aérea (SNA).

Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición del personal operativo a través de manuales que describen el método de operación y control de los procesos para realizar los servicios de navegación aérea.

Los conocimientos documentados en los manuales provienen de la experiencia del personal de las Secciones de AIS, ATS y MET, del análisis de lecciones aprendidas de situaciones que surgen de la operación de los procesos, de la política de capitalizar el conocimiento del personal más experimentado en las Secciones a través de la elaboración de manuales procedimentales, de las capacitaciones iniciales y recurrentes que se imparten al personal de las secciones, del resultado del análisis del desempeño de los procesos, del análisis del resultado de la realimentación de los clientes (niveles de satisfacción, quejas y/o pedidos especiales), del resultado de las auditorías realizadas por

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

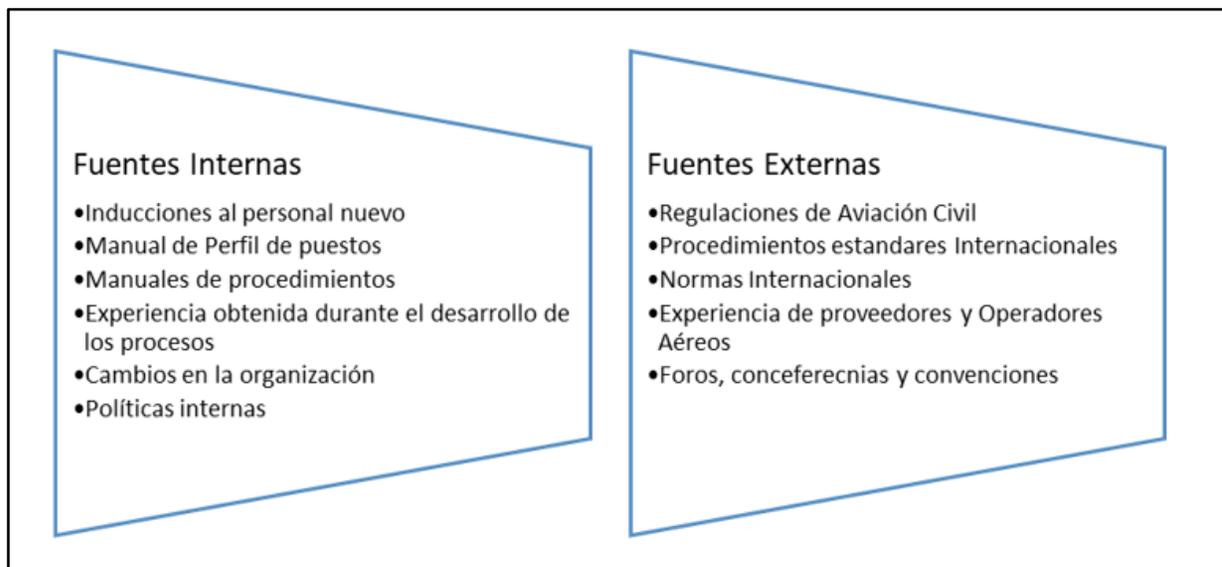
Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **32** de **55**

los organismos controladores (AAC, OACI, OMM), de intercambio de experiencias en la participación de foros, cursos o congresos sobre la industria aeronavegación.

Los conocimientos se basan en:



**Figura 05: Fuentes de conocimiento de las Secciones AIS, ATS y MET**

## 7.2 COMPETENCIA

Los Jefes de las Secciones AIS, ATS y MET, con apoyo del Departamento de Recursos Humanos realizan las siguientes acciones, con el propósito de fortalecer continuamente las competencias del personal que opera y controla los procesos y servicios de navegación aérea, tales como, y no limitándose a:

- a) Se han determinado las competencias necesarias del personal que ejecuta, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Se cuenta con perfiles de puestos definidos y documentados.
- b) Se asegura que todo personal es competente, basándose en su educación, formación y experiencia apropiada para desempeñar las funciones a su cargo, ejecutar procesos y controles para asegurar la calidad y entrega a tiempo de los servicios de navegación aérea. Los Jefes de Sección cuentan con un expediente por cada empleado que contiene las atestaciones y certificaciones que demuestran el cumplimiento de la competencia requerida. Las atestaciones son emitidas por instituciones de capacitación reconocidas por autoridad competente (AAC, OACI, OMM).

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **33** de **55**

- c) En caso necesario, se toman acciones para proveer los conocimientos y/o habilidades necesarias para fortalecer las competencias del personal que ejecuta o controla procesos y servicios de navegación aérea. Por ejemplo, se programan e implementan actividades de capacitación, entrenamiento en el puesto de trabajo, intercambio de experiencias, participaciones a convenciones y foros internacionales aplicables a los objetivos de las respectivas secciones sobre SNA.
- d) Toda la información relacionada a la verificación de la competencia, exámenes de rendimiento y desempeño del personal de estas secciones es administrada y resguardada por el departamento de Recursos Humanos y por los Jefes de Sección. Se conserva información documentada como evidencia de la eficacia de las capacitaciones y entrenamiento recibidos.

### **7.3 TOMA DE CONCIENCIA**

Se cuenta con un departamento de Recursos Humanos, que en coordinación con los Jefes de Sección de AIS, ATS y MET, gestionan la inducción, la formación, la capacitación y el entrenamiento para el personal operativo de los procesos y servicios de navegación aérea; con el propósito de garantizar que el personal conoce y entiende las funciones y responsabilidades asignadas, y como un medio para minimizar riesgos en la operación de los servicios de navegación aérea, y estar informado de la organización y administración del AIES-SOARG.

En caso de cambios organizacionales, los Jefes de Sección gestionan ante quien corresponda (Departamento de Operaciones, Departamento de Recursos Humanos) cualquier capacitación al personal en temas de: requerimientos de actualizaciones de sus procesos, cambios de políticas internas, requerimientos técnicos, y cualquier otro aspecto que afecte a la operación y control de los procesos de servicios de navegación aérea.

De esta manera, los Jefes de las Secciones AIS, ATS y MET, se aseguran que todas las personas que realizan trabajos durante las operaciones y ejecución de sus procesos estén conscientes de:

- a) La política de calidad;
- b) Los objetivos de la calidad;
- c) Su contribución a la eficacia de SGC, incluidos los beneficios de la mejora de desempeño;
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

### **7.4 COMUNICACIÓN**

El Comité Técnico de la Calidad ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, teniendo en cuenta lo siguiente:

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

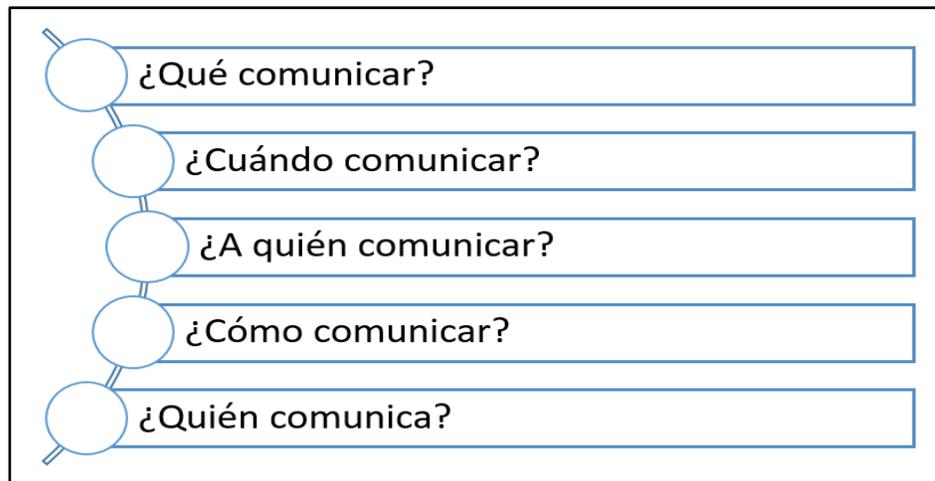
Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **34** de **55**



**Figura 06: Aspectos a considerar en la Estrategia de Comunicación**

Los aspectos considerados en la Estrategia de Comunicación se encuentran detallados en:

- **Matriz de Comunicaciones de las Secciones de AIS, ATS y MET.**

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El Sistema de Gestión de la Calidad de las Secciones AIS, ATS y MET para los procesos y servicios de navegación aérea, incluye:

- La información documentada requerida por la norma ISO 9001 versión 2015.
- La información documentada que las secciones de AIS, ATS y MET consideran como necesaria para asegurar la eficacia del SGC.

La información documentada está compuesta por un manual de la calidad, que incluye la política y objetivos de la calidad; manuales operativos de cada sección para cada servicio de navegación aérea, el conjunto de normas y reglamentos correspondientes al marco reglamentario y legal determinado por la AAC, OACI y OMM; así como, el marco normativo determinado por CEPA (reglamento interno, reglamento de operaciones y otros).

La Coordinadora del SGC, con apoyo de los Jefes de las Secciones AIS, ATS y MET, administra, mantiene y conserva la información documentada pertinente al SGC. Para este propósito cuenta con los siguientes instrumentos de apoyo:

- **Matriz de control de documentos del SGC;**

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **35** de **55**

- **Matriz de control de registros del SGC;**
- **Procedimiento de control de documentos y registros.**

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

Las Secciones de AIS, ATS y MET han definido, planificado, mantienen implementado y controlan constantemente los procesos necesarios para cumplir con los requisitos relacionados a los procesos de servicios de navegación aérea, dando cumplimiento a los requisitos internos (entre las secciones y departamentos del AIES-SOARG) y externos, exigidos por los operadores aéreos (Aerolíneas), la AAC, OACI y OMM, a través de la regulaciones, normas y requisitos legales para la operación de sus servicios. Para este propósito se han realizado las siguientes acciones, y no limitándose a:

- a) Se han determinado los requisitos para los procesos, productos y servicios de navegación aérea. Se ha realizado un análisis del marco regulatorio y legal, al que se da cumplimiento a través de la operación y control de los procesos operativos y de gestión del SGC.
  - **Matriz de Operación y Control de Procesos y Servicios del SGC AIS, ATS y MET;**
  - **Matriz de Reglamentación Aplicable para los Procesos y Servicios del AIS, ATS y MET.**
- b) Se han establecido los criterios para la operación y control de los procesos y la aceptación de los productos y servicios. Los manuales de procedimientos contienen los criterios de operación y control de los procesos y los criterios de control sobre los servicios de navegación aérea.
  - **Matriz de Operación y Control de Procesos y Servicios del SGC AIS, ATS y MET;**
  - **Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC.**
- c) Se han determinado los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos aplicables a los procesos y servicios.
  - **Listado de personal operativo del AIS ATS MET;**
  - **Matriz de Proveedores de Servicios de AIS ATS MET;**
  - **Matriz de Instrumentos de Medición y Métodos de Control.**
- d) Se mantiene implementado el control de los procesos de acuerdo con los criterios arriba determinados.
  - **Matriz de Operación y Control de Procesos y Servicios del SGC AIS ATS MET;**
  - **Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC;**
  - **Matriz de Indicadores de Desempeño del SGC.**

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **36** de **55**

e) Se ha determinado, se mantiene y se conserva la información documentada con el objetivo de: (i) tener confianza en que los procesos funcionan y rinden según fue planificado y, (ii) demostrar que se cumple con los requisitos determinados por el cliente, con los requisitos reglamentarios y legales determinados por las autoridades pertinentes (AAC, OACI, OMM) y los requisitos normativos determinados por CEPA y por las Secciones de AIS ATS y MET.

- **Matriz SIPOC de los Procesos y Servicios de AIS ATS y MET;**
- **Matriz de Reglamentación Aplicable para los Procesos y Servicios del AIS-ATS-MET;**
- **Matriz de Operación y Control de Procesos y Servicios del SGC AIS ATS MET;**
- **Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC.**

La Coordinadora del SGC, con apoyo de los Jefes de las Secciones AIS, ATS y MET, se asegura de las siguientes cuestiones:

- El resultado de la planificación arriba mencionada es la adecuada para el tipo de procesos y servicios de navegación aérea que se provee.
- Se mantiene la integridad y el control del SGC posterior a la ejecución de los cambios planificados
- Se revisan las consecuencias y los impactos de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.
  - **Matriz SIPOC de los Procesos y Servicios de AIS, ATS y MET;**
  - **Matriz de Reglamentación Aplicable para los Procesos y Servicios de AIS, ATS y MET;**
  - **Matriz de Operación y Control de Procesos y Servicios del SGC AIS, ATS y MET;**
  - **Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC;**
  - **Matriz de Gestión de Riesgos de los Procesos y Servicios SNA y Marco Estratégico de la Calidad.**
- Se asegura que los procesos que se ejecutan por actores que están fuera del SGC, son controlados a través de:
  - **Matriz de Proveedores de Servicios de AIS, ATS y MET.**

## **8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Las Secciones AIS, ATS y MET mantienen continuamente conformidad con los requisitos que exigen las Regulaciones Nacionales e Internacionales, así como cualquier norma y requisito legal con sus operadores aéreos. Para este propósito se cuenta con manuales operativos en cada sección para cada tipo de proceso y servicio de navegación aérea.

### **8.2.1 Comunicación con el Cliente**

Las Secciones AIS, ATS y MET mantienen comunicación constante con los clientes y con las autoridades pertinentes, teniendo en cuenta lo siguiente:

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **37** de **55**

- a) Se provee información relativa a los procesos y los servicios de navegación aérea a través de información escrita u oral según corresponda.
- **Matriz SIPOC de los Procesos y Servicios de AIS ATS y MET;**
  - **Matriz de Comunicaciones de los Procesos y Servicios de Navegación Aérea.**
- b) Se atienden las consultas, contratos, pedidos y solicitudes de algún tipo de cambio relativo a los procesos y servicios de navegación aérea, realizadas por los clientes y de las autoridades pertinentes.
- c) Se obtiene realimentación de los clientes a partir de la realización de encuestas de medición de satisfacción de clientes y la atención de quejas. También se obtiene realimentación de parte de las autoridades pertinentes posterior a haber recibido una auditoría, una inspección o una evaluación.
- d) Se manipula información relacionada a nuestros clientes (lista de pasajeros, tripulación, información de la aeronave) la cual es preservada en servidores que están bajo control de la sección de electrónica y comunicaciones.
- e) Están establecidos los requisitos y acciones en caso de un evento inesperado. En cada manual operativo se han establecido planes de contingencia.
- **Matriz de Operación y Control de Procesos y Servicios del SGC AIS, ATS y MET;**
  - **Matriz de Gestión de Riesgos de los Procesos y Servicios SNA y Marco Estratégico de la Calidad.**

### **8.2.2 Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios**

Se han determinado los requisitos para los procesos y servicios de navegación aérea ejecutados por las Secciones de AIS, ATS y MET que se ofrecen a los clientes o compañías aéreas. La Coordinadora del SGC, el Jefe de Operaciones y los respectivos Jefes de estas secciones, se han asegurado de que:

- a) Se han definido los requisitos para los servicios de navegación aérea, considerando los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y los requisitos considerados necesarios por las Secciones de AIS, ATS y MET.
- **Matriz de Reglamentación aplicable para los procesos y servicios de AIS, ATS y MET.**
- b) Se asegura que se puede cumplir con las declaraciones de los servicios de navegación aérea que se ofrece a los operadores aéreos.
- **Matriz SIPOC de los Procesos y Servicios de AIS ATS y MET.**

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

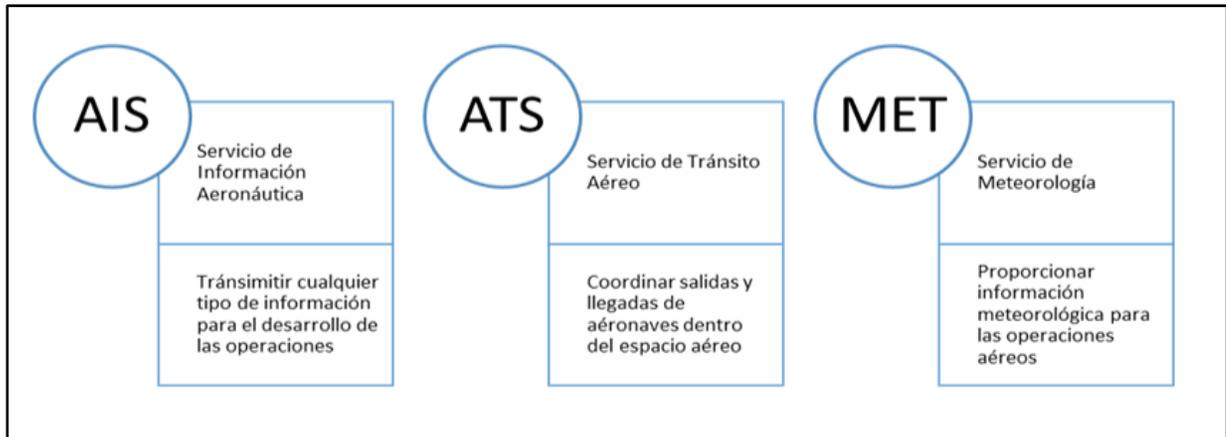
Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **38** de **55**



**Figura 07: Servicios de Navegación Aérea realizados por las Secciones AIS, ATS y MET**

### 8.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios

Las Secciones de AIS, ATS y MET se aseguran de contar con la capacidad de cumplir con los requisitos de los procesos y servicios de navegación aérea que se ofrecen a los operadores aéreos. Esto se verifica cada vez y todos los días, antes de proveer los servicios de navegación aérea.

- **Matriz de Reglamentación aplicable para los procesos y servicios de AIS ATS y MET.**
- **Matriz de Operación y Control de Procesos y Servicios del SGC AIS, ATS y MET**

### 8.2.4 Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios

Los Jefes de las Secciones de AIS, ATS y MET se aseguran de que cuando cambian los requisitos pertinentes a un proceso operativo o alguna característica de los servicios de navegación aérea, se hacen los cambios respectivos en los manuales operativos, en los métodos de operación y control de los procesos y servicios, y se hace saber al personal pertinente a estos procesos sobre los cambios realizados. De esta manera, se asegura el mantenimiento de la integridad de los procesos y de los servicios y del SGC.

## 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

No aplica, debido a que los requisitos sobre los productos y servicios de navegación aérea proporcionados por AIS, ATS y MET, han sido ya determinados y señalados en los instrumentos normativos y regulaciones de la AAC, OACI y OMM.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **39** de **55**

#### **8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

Las Secciones AIS, ATS y MET se aseguran que los procesos, productos y servicios suministrados por proveedores internos y externos están bajo control.

Para el caso de proveedores internos, se ha documentado una Matriz de los proveedores internos, con el tipo de servicio que le dan a las Secciones AIS ATS y MET y el tipo de control que éstos realizan sobre los servicios recibidos.

➤ **Matriz de proveedores de Servicios del AIS ATS MET**

Para el caso de proveedores externos, se asegura su control, a través de la coordinación de la UCP de CEPA, que cuenta con procesos documentados que dan cumplimiento a la Ley de Compras Públicas (LCP). La Ley obliga aplicar controles y evaluaciones de desempeño sobre los proveedores de instituciones del Estado.

#### **8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

##### **8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio**

Las Secciones AIS, ATS y MET han definido, planificado, documentado y mantienen implementados procesos y servicios de navegación aérea bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

- a) Se mantiene y se conserva información documentada que describe la manera de operar y controlar los procesos; así como, los resultados a alcanzar y el tipo de información documentada a conservar, tales como: manuales operativos, procedimientos, métodos de seguimiento y medición e indicadores de desempeño.
  - **Matriz de Control de Documentos del SGC;**
  - **Matriz de Control de Registros del SGC.**
- b) Se dispone y se utilizan equipos de seguimiento y medición adecuados.
  - **Matriz de Instrumentos de Medición y Métodos de Control del AIS, ATS y MET.**
- c) Se han implementado y se mantienen actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas, para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas y los criterios de aceptación para los productos y servicios de navegación aérea.
  - **Matriz de Métodos de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC.**
- d) Se cuenta con una infraestructura y entorno adecuados para la operación de los procesos y los servicios de navegación aérea.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **40** de **55**

- e) Se cuenta con personal consiente, competente y certificado por la autoridad competente, contando con equipos e instalaciones que funcionan bajo condiciones controladas, ofreciendo servicios de navegación aérea autorizados por la Autoridad Competente, tales como AAC, OACI y OMM.
- f) Los Jefes de Sección y/o las Autoridades competentes (AAC, OACI, OMM), realizan actividades de validación y revalidación periódica de las capacidades de los procesos y de las personas, para asegurar que es posible alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación de los servicios de navegación aérea.
- g) Se ha realizado una identificación, análisis y determinación de acciones para tener bajo control los riesgos pertinentes a los procesos y servicios de navegación aérea.
  - **Matriz de Gestión de Riesgos de los Procesos y Servicios SNA y Marco Estratégico de la Calidad.**
- h) Se han implementado actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega de los servicios de navegación aérea.
  - **Matriz de Operación y Control de Procesos y Servicios del SGC AIS, ATS y MET;**
  - **Matriz SIPOC de los Procesos y Servicios de AIS ATS y MET;**
  - **Matriz de seguimiento, medición, análisis y evaluación.**

### **8.5.2 Identificación y Trazabilidad**

Las Secciones AIS, ATS y MET utilizan medios apropiados (ej.: grabaciones, cintas o fajas, sistemas, registros de las actividades) para identificar las salidas de los procesos (ej.: informes, asesoramiento u orientaciones a los pilotos) que permite asegurar la conformidad de los procesos y servicios de navegación aérea.

Las Secciones AIS, ATS y MET identifican el estado de las salidas (ej.: firmas de autorización, códigos visuales en pantallas) con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la ejecución de los procesos y servicios de navegación aérea.

Las Secciones AIS, ATS y MET se aseguran de controlar la identificación única de las salidas (ej.: grabaciones de ATS, informes elaborados por AIS y MET) para tener trazabilidad de los procesos y servicios de navegación aérea ejecutados. Se mantiene información documentada en soporte papel, digital y en grabaciones de audio.

### **8.5.3 Propiedad Pertenciente a los Clientes o Proveedores**

Las Secciones AIS, ATS y MET cuidan la propiedad de los operadores aéreos asegurando una operación segura, mientras las aeronaves se encuentran en el aeródromo o en sobrevuelo dentro del territorio salvadoreño o hasta los 18 mil pies, lo que ocurra primero.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **41** de **55**

La propiedad de los proveedores internos y externos son mantenidos en condiciones controladas, por ejemplo, el equipo tecnológico y servicio de comunicación provisto por COCESNA, que se encuentra bajo la protección en las instalaciones y el cuidado del personal de la sección AIS.

En caso necesario, el personal de las secciones AIS, ATS y MET toman contacto con sus clientes y/o proveedores para informar de situaciones inadecuadas. Se conserva información documentada de estas comunicaciones.

#### **8.5.4 Preservación**

Las Secciones AIS, ATS y MET preservan las salidas de los procesos y servicios de navegación aérea, en algunos casos a través de grabaciones y, en otros casos como informes (ej.: planes de vuelo, informes de pronóstico del tiempo, etc.). En todos los casos, los Jefes de Secciones son responsables de su preservación en condiciones controladas, dando cumplimiento al marco normativo, reglamentario y legal determinado por CEPA, AAC, OACI, OMM y el Instituto de Acceso a la Información Pública (a través del Archivo Periférico).

➤ **Matriz de Control de los Registros del SGC.**

#### **8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega**

En caso que aplique (ej.: porque lo requiere la autoridad competente), las Secciones AIS, ATS y MET cumplen con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los procesos y servicios de navegación aérea.

Para la determinación de la manera y el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, se considerará:

- a) los requisitos legales y reglamentarios;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) los requisitos del cliente;
- e) la retroalimentación del cliente.

➤ **Matriz de Indicadores de Gestión de AIS, ATS y MET.**

#### **8.5.6 Control de los Cambios**

En caso que el marco normativo, reglamentario, legal, o requisito del cliente así lo implique, los Jefes de las Secciones de AIS, ATS y MET revisan y controlan los cambios para la ejecución de los procesos y servicios de navegación aérea, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **42** de **55**

En caso necesario, los cambios son documentados e introducidos en los manuales operativos y en los métodos de seguimiento y control.

Los Jefes de las Secciones de AIS, ATS y MET conservan información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión. Esto queda registrado en las respectivas matrices donde se lleva el control de cambio de los documentos del SGC.

### **8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Las Secciones de AIS, ATS y MET han definido, determinado, planificado y mantienen implementado en las etapas adecuadas, acciones para la verificación del cumplimiento de los requisitos que deben ser cumplidos por los procesos y por los servicios de navegación aérea.

En cada sección, los jefes y su personal han establecido, mantienen y conservan información documentada para el control de liberación de cada uno de los procesos y servicios que se brindan a los operadores aéreos.

Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se verifica que se mantiene un control de todos los procesos que se ejecutan durante las operaciones realizadas por las Secciones AIS, ATS y MET.

Para la liberación de los servicios de las secciones de AIS, ATS y MET se utilizan diferentes herramientas de control, tales como: listas de verificación, fajas de progreso de vuelo, procedimientos de colaciones para verificar autorizaciones en tiempo real a las aeronaves en vuelo, documentación de registro y firmas de autorizaciones requeridas por supervisores y/o jefes de área para completar y finalizar procesos y procedimientos definidos.

➤ **Matriz de Operación y Control de los Procesos y Servicios del AIS, ATS y MET.**

Los Jefes de Sección de AIS, ATS y MET son responsables de la conservación de la información documentada sobre la liberación de los procesos y servicios de navegación aérea. La información documentada incluye:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

➤ **Matriz SIPOC para los Procesos y Servicios del AIS, ATS y MET.**

### **8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

El personal de las Secciones AIS, ATS y MET que ejecutan procesos para los servicios de navegación aérea, se aseguran de que las salidas que no sean conformes con los requisitos determinados en los manuales de operación y/o en los marcos normativos, reglamentarios y legales, se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **43** de **55**

El personal de las Secciones AIS, ATS y MET toma las acciones adecuadas en función de la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los procesos y servicios de navegación aérea.

Esto también se aplica a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

El personal de las Secciones AIS, ATS y MET, dependiendo de la naturaleza del servicio no conforme, toma alguna o todas de las siguientes acciones:

- a) Corrección;
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) Información al cliente y/o a autoridad competente;
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Además, el personal de las Secciones AIS, ATS y MET, y cuando corresponda, por el cliente y/o autoridad competente, verifican la conformidad con los requisitos, cuando se corrigen las salidas no conformes.

Los Jefes de las secciones de AIS, ATS y MET son responsables de conservar la información documentada que:

- a) describa la no conformidad;
- b) describa las acciones tomadas;
- c) describa todas las concesiones obtenidas;
- d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.
  - **Procedimiento Gestión de las No Conformidades y/o Acciones de Mejora.**

## **9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

### **9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

#### **9.1.1 Generalidades**

El Jefe de Operaciones, los Jefes de las Secciones AIS, ATS y MET con el apoyo de la Coordinadora del SGC han determinado:

- a) A qué darle seguimiento y medición: Para cada proceso se identifican los aspectos a darle seguimiento y medición.
  - **Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC.**
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. Los resultados obtenidos se analizan considerando el cumplimiento de los objetivos de calidad planificados y el cumplimiento de los requisitos reglamentarios, legales y normativos

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **44** de **55**

determinados y documentados en los manuales operativos de las Secciones de AIS, ATS y MET en relación de los procesos y servicios de aeronavegación.

➤ **Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC.**

c) Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición. Los procesos de seguimiento y medición se llevan a cabo según lo determinado en los manuales operativos de cada proceso en cada sección y por cada tipo de servicio de aeronavegación.

➤ **Matriz de Operación y Control de los Procesos y Servicios del SGC AIS, ATS y MET.**

d) Cuando se deben llevar a cabo el análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y medición. Los procesos de análisis y evaluación, y quienes lo llevan a cabo son determinados en los manuales operativos de cada proceso en cada sección y por cada tipo de servicio de navegación aérea.

➤ **Matriz de Operación y Control de los Procesos y Servicios del AIS ATS MET.**

### 9.1.2 Satisfacción del Cliente

La Coordinadora del SGC, en coordinación con los Jefes de las Secciones de AIS, ATS y MET programa y planifica el seguimiento de la percepción del cliente a través de una encuesta diseñada para este propósito.

### 9.1.3 Análisis y Evaluación

El Jefe de Operaciones, los Jefes de las Secciones de AIS, ATS y MET, con apoyo de la Coordinadora del SGC realizan el análisis y la evaluación de los datos e información que resulta de aplicar los mecanismos de seguimiento y medición.

Estos resultados son utilizados para evaluar:

- a) La conformidad de los procesos y servicios de navegación aérea;
- b) El grado de satisfacción de los operadores aéreos;
- c) El desempeño y la eficacia del SGC;
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) El desempeño de los proveedores internos y externos;
- g) La necesidad de mejoras en el SGC.

➤ **Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC;**

➤ **Matriz de Indicadores de Desempeño de los Procesos y Servicios de AIS, ATS y MET.**

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **45** de **55**

## 9.2 AUDITORÍA INTERNA

La Coordinadora del SGC cuenta con un procedimiento que describe la gestión de las auditorías internas al SGC implementado en las Secciones de AIS, ATS y MET.

➤ **Procedimiento de Gestión de Auditorías Internas del SGC.**

## 9.3 REVISIÓN DE LA DIRECCION

### 9.3.1 Generalidades

El Comité Técnico de Calidad, liderado por el Representante de la Dirección con apoyo por la Coordinadora del SGC realizan la Revisión por la Dirección al menos dos veces al año, con el objetivo de asegurarse de que el SGC sigue siendo conveniente, adecuado, eficaz y se encuentra alineado al marco estratégico de CEPA.

➤ **Matriz de Revisión por la Dirección del SGC.**

### 9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo las siguientes consideraciones:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4) Las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) Los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) Los resultados de las auditorías;
  - 7) El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- f) Las oportunidades de mejora.

### 9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección

Las salidas de la revisión del SGC incluyen decisiones y acciones relacionadas con:

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **46** de **55**

- a) Las oportunidades de mejora;
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC;
- c) Las necesidades de los recursos;

La Coordinadora del SGC conserva y resguarda toda la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.

## **10. MEJORA**

### **10.1 GENERALIDADES**

El Comité Técnico de la Calidad determina y selecciona oportunidades de mejora y dirige la implementación de acciones para cumplir con los requisitos del cliente y los requisitos normativos, reglamentarios y legales determinados por CEPA, AAC, OACI y OMM.

Las acciones que se implementan tienen que ver con:

- a) Mejorar los servicios de navegación aérea para cumplir con los requisitos de las autoridades competentes y en lo posible, con las necesidades y expectativas del cliente (operadores aéreos);
- b) Corregir, prevenir y reducir los efectos no deseados;
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

### **10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA**

Cada vez que ocurre una no conformidad, según lo determinado en el Procedimiento de Gestión de las No Conformidades y Acciones Correctivas, el Comité Técnico de la Calidad, o los Comités de cada Sección, toman las siguientes acciones:

- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
  - 1) Tomar acciones para controlarla y corregirla;
  - 2) Hacer frente a las consecuencias.
- b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
  - 1) La revisión y el análisis de la no conformidad;
  - 2) La determinación de las causas de la no conformidad;
  - 3) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
- c) Implementar cualquier acción necesaria;
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;
- f) Si fuera necesario, hacer cambios en el SGC.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **47** de **55**

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, de manera que se mantengan los procesos y las operaciones de vuelo con seguridad.

La Coordinadora del SGC y/o los Jefes de las Secciones AIS, ATS y MET conservan información documentada como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

➤ **Procedimiento de Gestión de las No Conformidades y Acciones Correctivas del SGC.**

### **10.3 MEJORA CONTINUA**

El Comité Técnico de la Calidad es responsable de liderar el proceso de mejora continua, de la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. Para este propósito se debe considerar:

- los resultados del análisis y la evaluación;
- las salidas de la revisión para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

## **VII. DISPOSICIONES FINALES**

El presente Manual del Sistema de Gestión de la Calidad para los Procesos y Servicios de Navegación Aérea (AIS-ATS-MET) del AIES-SOARG, deberá revisarse y actualizarse de acuerdo con las necesidades de la Institución y/o atendiendo requerimiento del área responsable de velar por la implementación del presente Manual, solicitando el apoyo de la Gerencia de Planificación Institucional para tal fin.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

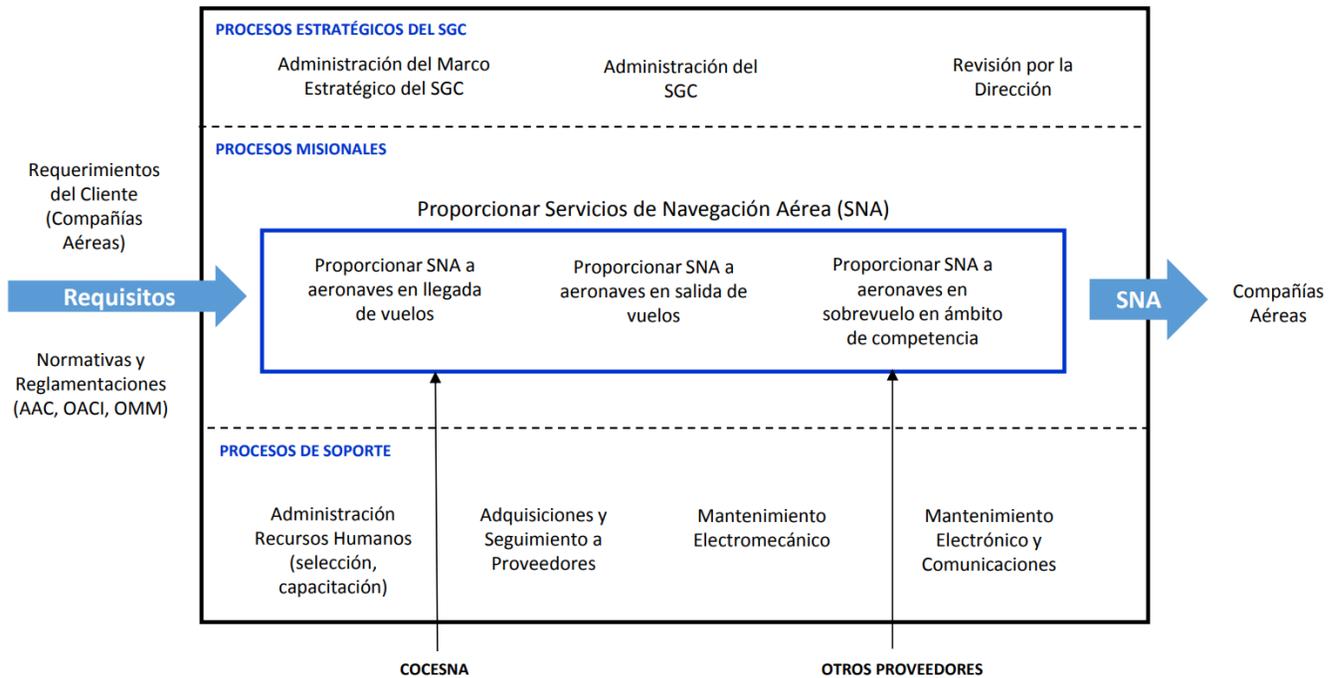
Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **48** de **55**

**VIII. ANEXOS.**

**Anexo 01: Mapa de Procesos del SGC y Mapa de Interacción de los Procesos de los SNA.**



Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

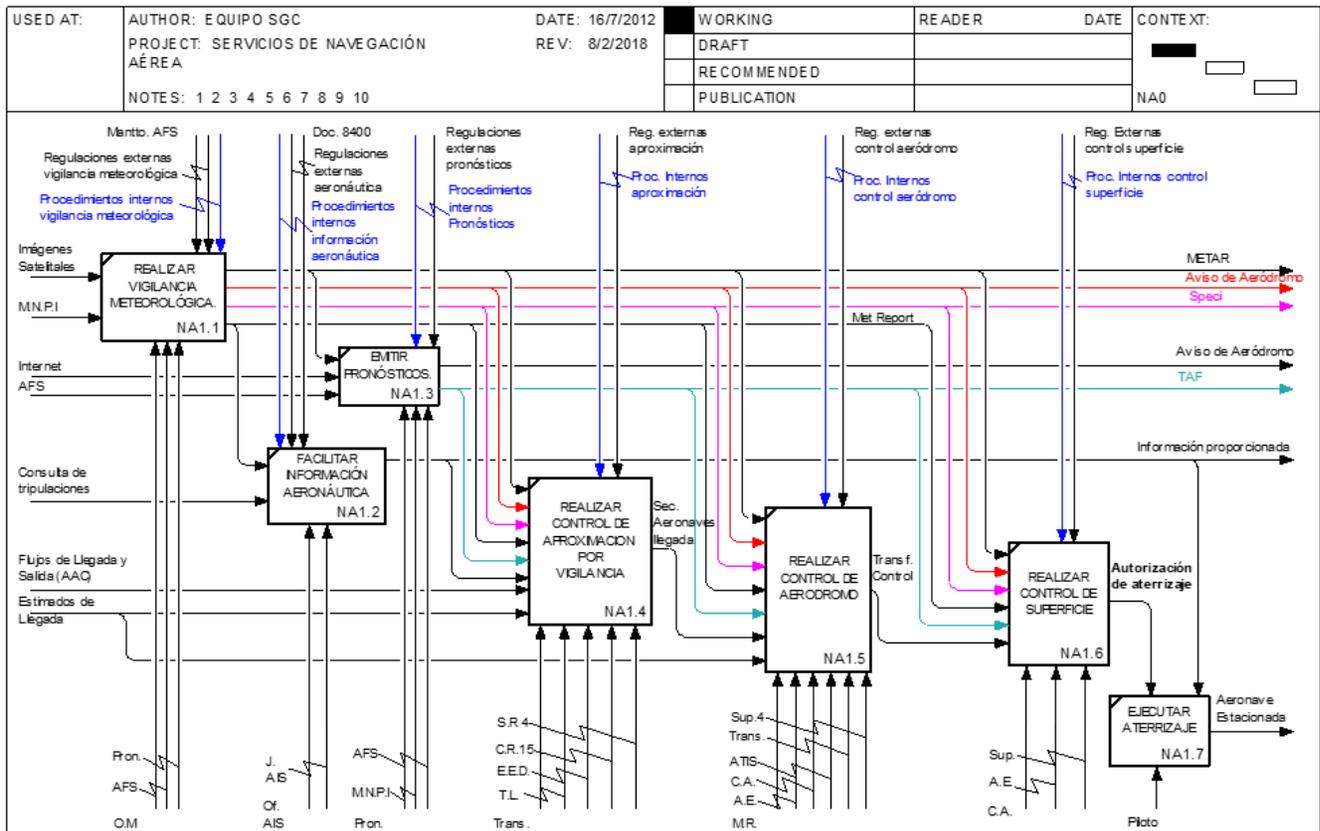
Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:  
**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **49** de **55**

**NA1 PROPORCIONAR SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AEREA A AERONAVES EN LLEGADA**



Revisado y Actualizado por:  
**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

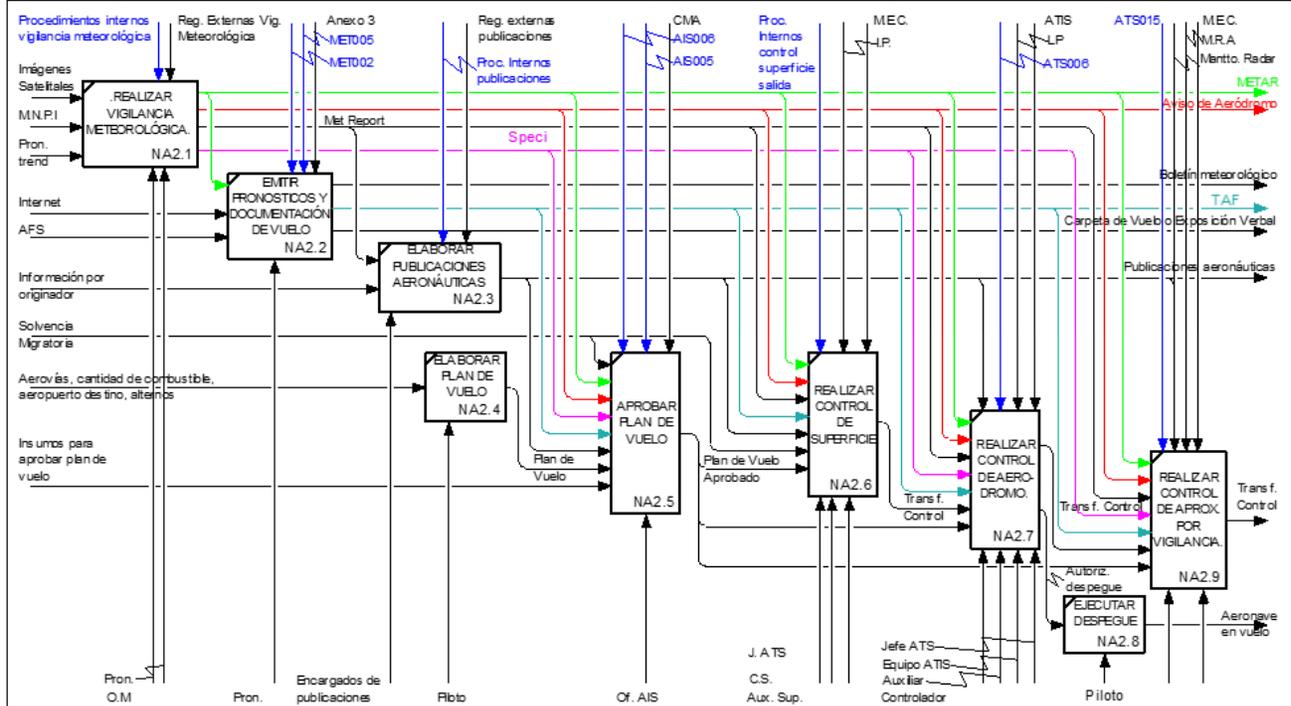
Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:  
**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **50** de **55**

## NA2 PROPORCIONAR SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AEREA A AERONAVES EN SALIDA

USED AT:	AUTHOR: EQUIPO SGC	DATE: 16/7/2012	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA	REV: 8/2/2018	DRAFT			
			RECOMMENDED			
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION			NA0



Revisado y Actualizado por:  
**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

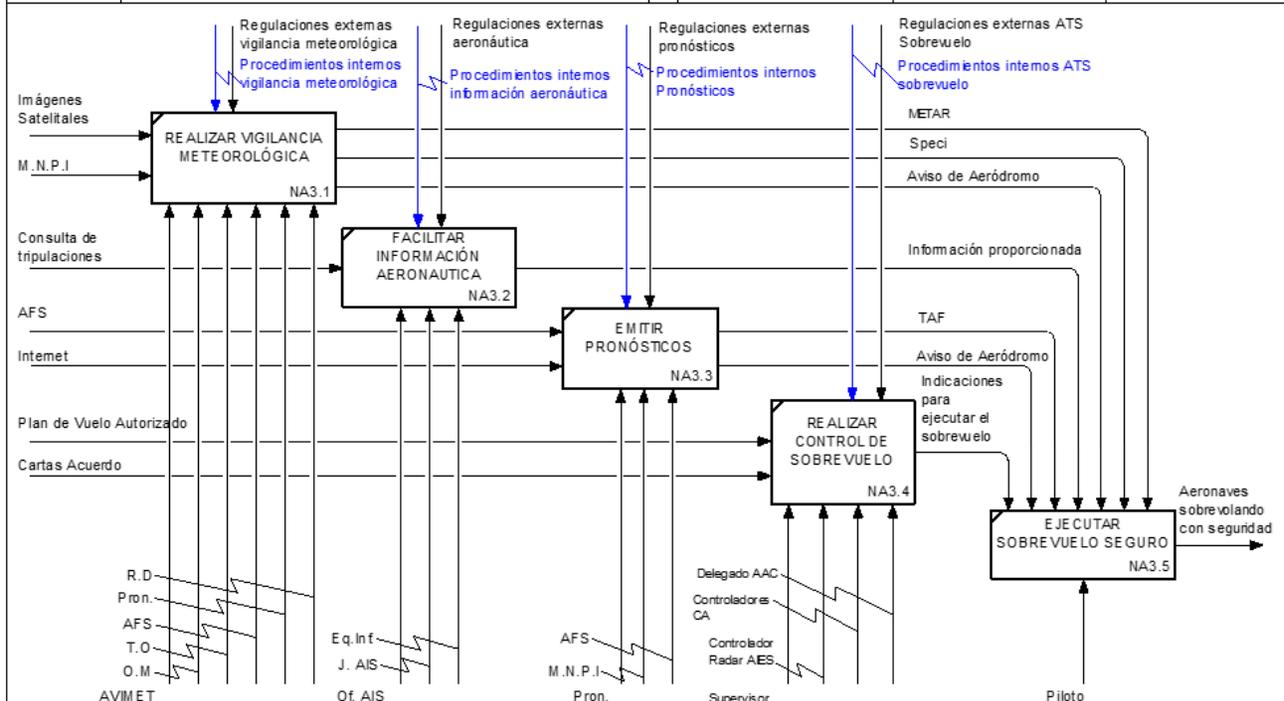
Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:  
**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **51** de **55**

**NA3 PROPORCIONAR SERVICIOS DE NAVEGACION AEREA A AERONAVES EN SOBREVUELO EN ÁMBITO DE COMPETENCIA**

USED AT:	AUTHOR: EQUIPO SGC	DATE: 25/10/2012	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA	REV: 4/2/2018	DRAFT			<input type="checkbox"/>
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			<input type="checkbox"/>
			PUBLICATION			<input checked="" type="checkbox"/>



Revisado y Actualizado por:  
**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **52** de **55**

**Anexo 02: Matriz de Correlación de Apartados de la Norma ISO 9001 (2015)**

Instrumentos disponibles para la administración, operación y control del SGC correspondientes a los procesos y servicios de navegación aérea ejecutados por las Secciones AIS, ATS y MET.

<b>Apartados de la norma ISO 9001 versión 2015</b>	<b>Instrumentos dentro del SGC</b>
4. Contexto de la Organización	Manual de Calidad; Matriz de reglamentaciones.
4.1 Compresión de la Organización y su contexto	Manual de Calidad; Organigrama.
4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Manual de Calidad; Tabla de correlación de partes interesadas, requisitos; e instrumento.
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Manual de Calidad; Mapa de Procesos.
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Mapa de Procesos; Matriz SIPOC; Matriz de Operación y Control del SGC; Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación; Matriz de Gestión de Riesgos; Procedimiento de Gestión de Riesgos; Matriz de Control de Documentos; Matriz de Control de Registros.
5. Liderazgo	Presupuesto anual.
5.1 Liderazgo y compromiso	Presupuesto anual.
5.1.1 Generalidades	Presupuesto anual.
5.1.2 Enfoque al cliente	Matriz de Operación y Control del SGC.
5.2 Política	Política de Calidad; Matriz de Objetivos de Calidad.
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	Política de Calidad.
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	PowerPoint divulgación SGC.
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización	Organigrama; Manual de Perfil de Puestos.
6. Planificación	

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **53** de **55**

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Matriz de Gestión de Riesgos.
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Matriz de Objetivos de Calidad.
6.3 Planificación de los cambios	Manual de Calidad.
7. Apoyo	
7.1 Recursos	Presupuesto Anual Departamento Operaciones, secciones AIS, ATS y MET.
7.1.1 Generalidades	
7.1.2 Personas	Matriz personal de AIS, ATS y MET.
7.1.3 Infraestructura	Matriz de Proveedores de Servicios Internos.
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Matriz de Proveedores de Servicios Internos.
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Matriz de Instrumentos de Medición.
7.1.6 Conocimientos de la Organización	Manual de Operaciones de cada Sección.
7.2 Competencia	Plan de Capacitación.
7.3 Toma de conciencia	PowerPoint divulgación SGC.
7.4 Comunicación	Matriz de Comunicaciones
7.5 Información documentada	Procedimiento Creación y Control de Información Documentada.
7.5.1 Generalidades	Procedimiento Creación y Control de Información Documentada.
7.5.2 Creación y Actualización	Procedimiento Creación y Control de Información Documentada.
7.5.3 Control de la información documentada	Matriz de Control de Documentos; Matriz de Control de Registros.
8. Operación	
8.1 Planificación y control operacional	Manual de Operaciones de cada Sección.
8.2 Requisitos para los productos y servicios	Manual de Operaciones de cada Sección.
8.2.1 Comunicación con el cliente	Manual de Operaciones de cada Sección.
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Manual de Operaciones de cada Sección.
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Manual de Operaciones de cada Sección.
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Manual de Operaciones de cada Sección.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **54** de **55**

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	No aplica.
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Manual de la UNAC y Políticas internas CEPA.
8.4.1 Generalidades	Manual de la UNAC y Políticas internas CEPA.
8.4.2 Tipo y alcance de control	Manual de la UNAC y Políticas internas CEPA.
8.4.3 Información para los proveedores externos	Manual de la UNAC y Políticas internas CEPA.
8.5 Producción y Provisión del servicio	Manual de Operaciones de cada Sección.
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	Manual de Operaciones de cada Sección.
8.5.2 Identificación y trazabilidad	Manual de Operaciones de cada Sección.
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Manual de Operaciones de cada Sección.
8.5.4 Preservación	Manual de Operaciones de cada Sección.
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Manual de Operaciones de cada Sección.
8.5.6 Control de los cambios	Manual de Operaciones de cada Sección.
8.6 Liberación de los productos y servicios	Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
8.7 Control de las salidas no conformes	Procedimiento NC y Acciones Correctivas.
9. Evaluación del desempeño	Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
9.1.1 Generalidades	Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
9.1.2 Satisfacción del cliente	Encuesta medición satisfacción del cliente.
9.1.3 Análisis y evaluación	Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
9.2 Auditoría Interna	Procedimiento Gestión Auditorías Internas.
9.3 Revisión por la dirección	Matriz de Revisión por la Dirección.
9.3.1 Generalidades	Matriz de Revisión por la Dirección.
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	Encuesta de satisfacción de cliente; Matriz de Objetivos de Calidad; Tabla de desempeño y mediciones de los procesos y productos.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**



Nombre del Documento:

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA (AIS-ATS-MET) DEL AIES-SOARG**

Fecha de aprobación y continuidad de vigencia:  
**13 septiembre 2023**

Edición:  
**001/2023**

Área Responsable:

**Departamento de Operaciones del AIES-SOARG**

Página **55** de **55**

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	Acta de Revisión por la Dirección.
10. Mejora	Matriz de Objetivos de Calidad.
10.1 Generalidades	
10.2 No conformidad y acción correctiva	Procedimiento NC y Acciones Correctivas.
10.3 Mejora continua	Política de Calidad; Matriz de Objetivos de Calidad; Matriz de Revisión por la Dirección.

Revisado y Actualizado por:

**Gerencia de Planificación Institucional.**