

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>Parte II Capítulo 7</b> <b>Evaluación del sistema de garantía</b>		
<b>Principio de procedencia:</b> 5105.43	<b>Clave:</b> GCEP-1.0-05-004	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 15/03/2021

## ÍNDICE

SECCIÓN 1 - ANTECEDENTES.....	2
1. Objetivo .....	2
2. Alcance .....	2
3. Sistema de garantía de calidad .....	2
4. Instrucción de la UAEAC .....	9
5. Análisis de antecedentes.....	9
6. Lista de verificación.....	9
7. Recomendaciones generales .....	9
SECCIÓN 2 - PROCEDIMIENTOS .....	10
1. Evaluación de los procedimientos del sistema de garantía de la calidad .....	10
2. Resultado .....	12

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>Parte II Capítulo 7</b> <b>Evaluación del sistema de garantía</b>		
<b>Principio de procedencia:</b> 5105.43	<b>Clave:</b> GCEP-1.0-05-004	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 15/03/2021

## SECCIÓN 1 - ANTECEDENTES

### 1. Objetivo

El objetivo de este capítulo es proporcionar orientación al inspector de la UAEAC, sobre los procedimientos que debe seguir para evaluar el cumplimiento del CIAC o CEAC, en cuanto a su sistema de garantía de la calidad, tanto en el proceso de certificación como el de vigilancia.

Proporciona también orientación, en cuanto a la necesidad de utilizar un sistema de auditorías independientes de calidad y de retroalimentación asociada, que permita evaluar la efectividad del sistema de garantía de la calidad del CIAC y CEAC, a través de los procedimientos utilizados, los recursos disponibles, la conformidad de los procesos de instrucción y/o entrenamiento, las especificaciones y adecuación al objetivo de calidad requerido, así como la calificación y capacitación adecuada del personal.

### 2. Alcance

Este capítulo se aplica para todo CIAC y CEAC, que solicita una certificación para desarrollar cursos de instrucción y/o entrenamiento, para la formación de los postulantes y/o titulares de una licencia aeronáutica. El alcance está orientado a los siguientes aspectos:

- a) Evaluación de la política de calidad adoptada por el CIAC o CEAC, y los procedimientos incluidos en el manual de instrucción y procedimientos (MIP);
- b) requisitos necesarios que debe cumplir los centros, para asegurar las buenas prácticas de instrucción y/o entrenamiento y el cumplimiento con todos los requisitos señalados en los RAC 141, 142 o 147, según corresponda al tipo de centro.
- c) evaluación de los procedimientos de auditorías independientes de calidad, incluidos en el sistema de garantía de la calidad, necesarios para monitorear el cumplimiento con los requisitos requeridos, para la instrucción del personal aeronáutico; y
- d) evaluación del sistema de retroalimentación como parte esencial del sistema de garantía de la calidad, que permita asegurar que se adopten las medidas correctivas apropiadas, en respuesta a los informes resultantes de las auditorías independientes.

### 3. Sistema de garantía de calidad

3.1 Política de calidad.- De acuerdo a lo establecido en las Secciones 141.255, 142.235 y 147.225, todo centro de instrucción y de entrenamiento debe adoptar un sistema de garantía de la calidad, a ser incluido en el MIP. Ello implica que la organización cuenta con una política, con estrategias y objetivos de calidad apropiados, claramente definidos y comunicados a todos los niveles de la organización para su cumplimiento.

3.1.1 En este sentido, el CIAC y CEAC debe describir como fórmula, desarrolla y revisa su política y estrategias, para convertirlas en planes y acciones aplicables a todos los niveles de la organización.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>Parte II Capítulo 7</b> <b>Evaluación del sistema de garantía</b>		
<b>Principio de procedencia:</b> 5105.43	<b>Clave:</b> GCEP-1.0-05-004	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 15/03/2021

Una declaración escrita y formal de la política de calidad en la instrucción, debería ser preparada estableciendo un compromiso por parte del gerente responsable de la organización, en cuanto a los objetivos del sistema de garantía de la calidad. La política de calidad, debería reflejar el alcance y el continuo cumplimiento de lo señalado en las secciones de los RAC 141, 142 y 147, según sea aplicable.

3.1.2 El gerente responsable del CIAC y CEAC tendrá la total responsabilidad del sistema de garantía de la calidad, incluyendo la frecuencia, formato y estructura de la revisión por la dirección y el análisis de las actividades, pudiendo delegar estas funciones en un gerente de calidad. Dependiendo del tamaño y alcance del CIAC y CEAC, así como de los requisitos de la UAEAC, el gerente responsable y el gerente de calidad pueden interactuar de diferentes formas, dentro de la estructura organizacional del centro.

3.2 Responsable de calidad.- Quien realice las funciones de responsable de calidad, de acuerdo a lo señalado en los Párrafos 141.135 (e), 142.135 (e) y 147.135 (e), tendrá como principales funciones verificar, a través de actividades de monitoreo en el ámbito de instrucción, si los requisitos establecidos por el CIAC y los requisitos adicionales de la UAEAC, se están llevando a cabo de forma apropiada.

3.2.1 El responsable de calidad, debería ser responsable de asegurar que el sistema de garantía de la calidad está debidamente implementado, mantenido, revisado y mejorado en forma continua. El gerente de calidad deberá tener acceso directo al gerente responsable, y a todas las áreas del CIAC o CEAC.

3.2.2 El responsable de calidad también debería ser responsable de asegurar la capacitación del personal involucrado en la instrucción, respecto al sistema de garantía de la calidad

3.3 Sistema de garantía de la calidad.- El sistema de garantía de la calidad de un CIAC y CEAC, requerido en las Secciones 141.255, 142.235 y 147.225, debería asegurar el cumplimiento de los requisitos, la conformidad con los estándares, y su adecuación a las actividades de instrucción y /o entrenamiento desarrolladas.

3.3.1 Cada proceso que ayude al centro a lograr estos resultados debería estar identificado, así como documentados los procedimientos y actividades.

3.3.2 El CIAC o CEAC debería especificar la estructura básica del sistema de garantía de la calidad, aplicable a todas las actividades de instrucción que desarrolla.

3.4 Documentación.- Toda la documentación pertinente al sistema de garantía de la calidad, debe ser incluida en el MIP o en un documento adicional, que debería incluir lo siguiente:

- a) Política y estrategia en materia de calidad;
- b) terminología;
- c) especificación de requisitos de calidad en la instrucción;
- d) la descripción de la organización;

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>Parte II Capítulo 7</b> <b>Evaluación del sistema de garantía</b>		
<b>Principio de procedencia:</b> 5105.43	<b>Clave:</b> GCEP-1.0-05-004	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 15/03/2021

- e) la asignación de tareas y responsabilidades;
- f) procedimientos de instrucción relacionados con el SGC para el personal;
- g) sistema de procedimientos y presentación de informes para las medidas correctivas y preventivas; y
- h) los procedimientos de instrucción y entrenamiento que aseguren el cumplimiento de los RAC 141, 142 y 147, según aplique.

3.5 Programa de auditorías.- El CIAC y CEAC deberá contar con un programa de auditorías del sistema de garantía de la calidad, que incluya todas las acciones planificadas y sistemáticamente necesarias, para garantizar que toda la instrucción es desarrollada de acuerdo con los requisitos y procedimientos aplicables.

3.5.1 La documentación del programa de auditoría del sistema de garantía de la calidad, debería incluir como mínimo:

- a) El alcance de la auditoría;
- b) el cronograma de auditorías;
- c) procedimientos de planificación y preparación;
- d) procedimientos de auditoría;
- e) procedimientos de reportes y registros de hallazgos;
- f) procedimientos para seguimiento y acciones correctivas;
- g) sistema de registros; y
- h) documentos de control.

3.6 Control de calidad.- El CIAC y CEAC deberá establecer un control de calidad con el objetivo de observar un evento, una acción, un documento en particular, entre otros, a fin de verificar si los requisitos y procedimientos de instrucción establecidos son aplicados en la práctica, cumpliendo las disposiciones establecidas en los RAC 141, 142 y 147, según corresponda.

3.6.1 Las áreas típicas de los controles de calidad podrían ser:

- a) Instrucción y/o entrenamiento en vuelo e instrucción teórica;
- b) mantenimiento;
- c) estándares técnicos; y

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>Parte II Capítulo 7</b> <b>Evaluación del sistema de garantía</b>		
<b>Principio de procedencia:</b> 5105.43	<b>Clave:</b> GCEP-1.0-05-004	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 15/03/2021

d) estándares de instrucción.

3.7 Auditoría.- Una auditoría es la comparación sistemática e independiente, entre la manera como se desarrolla la instrucción y/o entrenamiento, y la forma descrita de como ésta debe realizarse:

3.7.1 El CIAC y CEAC deberían incluir en las auditorías, los siguientes procedimientos y procesos de calidad:

- a) Explicación del alcance de la auditoría;
- b) planificación y preparación;
- c) recolección y registros de evidencia;
- d) análisis de la evidencia.

3.7.2 Las diversas técnicas que debería incluir el CIAC y CEAC para asegurar la efectividad de la auditoría serían:

- a) Entrevistas y conversaciones con el personal;
- b) una revisión de los documentos publicados;
- c) la evaluación de una adecuada cantidad de registros;
- d) la observación de las actividades que son parte de la instrucción y/o entrenamiento; y
- e) conservación de los documentos y el registro de los hallazgos.

3.8 Audidores.- Dependiendo de la complejidad de la instrucción y/o entrenamiento que se desarrolle, el CIAC y CEAC debería establecer la conveniencia de contar con un auditor o un equipo de auditores. En cualquiera de los casos, el auditor o equipo de auditores, debería tener la instrucción y experiencia operacional adecuada.

3.8.1 Los requisitos, las funciones y las responsabilidades de los auditores deben estar claramente definidas en el MIP o documento apropiado.

3.9 Independencia de los auditores.- Los auditores seleccionados no deberían estar involucrados en las áreas o actividades diarias a ser auditadas. El CIAC y CEAC puede, además de utilizar los servicios del personal perteneciente a un departamento de calidad independiente, comprometerse al monitoreo de actividades y áreas específicas, a través del uso de auditores a tiempo parcial.

3.9.1 Cuando la estructura y dimensiones del CIAC y CEAC, no justifique el establecimiento de auditores a tiempo completo, las funciones de auditoría las puede realizar con personal a tiempo parcial dentro de su propia organización o de un servicio externo, según los términos de un acuerdo aceptado por la UAEAC, tal como lo establece los Párrafos 141.255 (b) (1), 142.235 (b) (2) y 147.225 (b) (1). En

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>Parte II Capítulo 7</b> <b>Evaluación del sistema de garantía</b>		
<b>Principio de procedencia:</b> 5105.43	<b>Clave:</b> GCEP-1.0-05-004	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 15/03/2021

todos los casos, el CIAC y CEAC deberían desarrollar procedimientos apropiados, para asegurar que las personas directamente responsables de las actividades a ser auditadas, no sean seleccionadas como parte del equipo de auditoría. Cuando auditores externos sean utilizados, es esencial que un especialista externo esté familiarizado con los tipos de instrucción y/o entrenamiento a ser conducidos por el centro.

3.9.2 El programa de auditoría debería identificar a las personas dentro de la organización que tengan la experiencia, responsabilidad y autoridad para:

- a) Efectuar inspecciones de calidad y auditorías como parte del aseguramiento de la calidad actual;
- b) identificar y registrar cualquier hallazgo y la evidencia necesaria, para documentar tales hallazgos;
- c) promover o recomendar soluciones a cualquier hallazgo, a través de los canales de información designados;
- d) verificar la implementación de soluciones dentro de un período de tiempo específico; y
- e) reportar directamente al gerente de calidad.

3.10 Cronograma de auditoría. - El CIAC y CEAC debería incluir dentro del sistema de garantía de la calidad, un cronograma de auditoría y un ciclo de revisión periódica. El cronograma debería ser flexible y permitir auditorías no programadas cuando algunas tendencias negativas son identificadas. El responsable de calidad debería programar auditorías de seguimiento, cuando se requiera verificar que las acciones correctivas se están llevando a cabo y son efectivas.

3.10.1 El CIAC y CEAC debería establecer un cronograma de auditorías, para ser completadas dentro de un calendario específico. Todos los aspectos de la instrucción, deberían ser revisados dentro de un período de doce (12) meses, de acuerdo con el programa.

3.10.2 Cuando se defina el cronograma de auditoría, debería tomarse en cuenta los cambios significativos en la dirección, organización, instrucción y tecnología, así como los cambios de los estándares y requisitos establecidos.

3.11 Monitoreo y acciones correctivas. - El propósito del monitoreo dentro del sistema de garantía de la calidad, es principalmente investigar y evaluar su efectividad y, de ese modo, asegurar que la política definida y los estándares de instrucción y/o entrenamiento se cumplen en forma constante. La función del monitoreo y de las acciones correctivas, recaen en el responsable de calidad.

3.11.1 La actividad de monitoreo está basada en inspecciones de calidad, auditorías, acciones correctivas y de seguimiento. El CIAC y CEAC debe establecer y publicar procedimientos de calidad, para monitorear el cumplimiento de los requisitos aplicables, y la conformidad con los estándares en forma continua. La actividad de monitoreo debería estar dirigida a eliminar las causas de un rendimiento insatisfactorio.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>Parte II Capítulo 7</b> <b>Evaluación del sistema de garantía</b>		
<b>Principio de procedencia:</b> 5105.43	<b>Clave:</b> GCEP-1.0-05-004	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 15/03/2021

3.11.2 Cualquier no conformidad identificada como resultado del monitoreo, debería ser informada por el responsable de calidad al gerente responsable para adoptar la acción correctiva. La no conformidad debería estar registrada para una profunda investigación, a fin de determinar la causa, que permita recomendar una apropiada acción correctiva.

3.11.3 El programa de auditoría del sistema de garantía de la calidad debería incluir procedimientos, que aseguren que las acciones correctivas y preventivas, son desarrolladas en respuesta a los hallazgos encontrados. El personal encargado de implementar estos procedimientos, debería monitorear tales acciones, para verificar su efectividad y asegurar que hayan sido completadas. La responsabilidad de la organización para implementar la acción correctiva, reside en el área donde el hallazgo fue identificado.

3.11.4 El gerente responsable tendrá la responsabilidad final para asegurar, a través del gerente de calidad, que la acción correctiva ha permitido restablecer la conformidad con los estándares requeridos por el CIAC y CEAC, y con algún requisito adicional establecido por la UAEAC.

3.11.5 Por otro lado, el CIAC y CEAC debería identificar a sus clientes internos y externos, para monitorear su satisfacción, como consecuencia de la medida y análisis de la retroalimentación.

3.12 Revisión por la dirección y análisis.- La alta dirección del CIAC y CEAC debería llevar a cabo una exhaustiva, y sistemática revisión documentada, con un análisis del sistema de garantía de calidad, políticas y procedimientos de instrucción y/o entrenamiento, en el cual se considerarán:

- a) Los resultados de los controles de calidad, auditorías y otros indicadores;
- b) la eficacia global de la estructura de gestión por lo que respecta al logro de los objetivos enunciados; y
- c) la corrección de desviaciones y la prevención, cuando sea aplicable, de las futuras no conformidades.

3.12.1 Las conclusiones y recomendaciones realizadas como resultado de la revisión y el análisis, deberían ser suministradas por escrito al gerente responsable, para las acciones correspondientes. El gerente responsable, debería contar con toda la autoridad para resolver estos temas y tomar la acción apropiada. El gerente responsable debería decidir la frecuencia, formato y estructura de las reuniones de revisión interna y de análisis crítico.

3.13 Retroalimentación.- Conforme a lo señalado en los Párrafos 141.255 (b) (3), 142.235 (b) (3) y 147.225 (b) (3), el CIAC y CEAC deberán incluir un sistema de retroalimentación, que asegure que las acciones correctivas son identificadas, e inmediatamente implementadas. El sistema de retroalimentación también debe especificar, quien es la persona designada para subsanar las discrepancias, y no conformidades de cada caso en particular, así como establecer el procedimiento para su seguimiento, si la acción correctiva no ha sido implementada dentro del plazo apropiado.

3.14 Registros.- El CIAC y CEAC deberían mantener los registros documentados del resultado del programa de auditorías de garantía de la calidad en forma precisa, completa y fácilmente accesible.

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN          Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>Parte II Capítulo 7</b> <b>Evaluación del sistema de garantía</b>		
<b>Principio de procedencia:</b> 5105.43	<b>Clave:</b> GCEP-1.0-05-004	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 15/03/2021

Los registros constituyen información esencial que permite analizar y determinar la causa raíz de no-conformidades, a fin de determinar las áreas en las que existe falta de cumplimiento y poder realizar las acciones necesarias.

3.14.1 Los registros deberían conservarse por un periodo de cinco (5) años, conforme lo establece el RAC. Los registros deben incluir como mínimo:

- a) Cronogramas de auditoría;
- b) Informes de inspecciones de calidad y auditoría;
- c) respuestas a los hallazgos;
- d) informes de acciones correctivas y preventivas;
- e) informes de seguimiento y de cierre; e
- f) informes de revisión de la gestión y de análisis.

3.15 Instrucción en sistemas de garantía de calidad.- Una instrucción adecuada y completa es indispensable para optimizar la calidad en el CIAC y CEAC. Para lograr un resultado apropiado de esta instrucción, la organización debería asegurar que todo el personal comprenda los objetivos de calidad establecidos en el MIP, o en otro documento asociado, según sea el caso.

3.15.1 Los responsables de la gestión del sistema de garantía de calidad deberían recibir la instrucción que abarque los siguientes temas:

- a) El concepto de garantía de la calidad y sistemas asociados;
- b) la gestión de calidad;
- c) los manuales sobre la calidad;
- d) las técnicas de auditoría; y
- e) la presentación de informes y los registros.

3.15.2 El CIAC y CEAC deberían establecer un tiempo, para capacitar a cada persona involucrada en el sistema de garantía de la calidad, y brindar información al resto de los empleados.

3.15.3 Para el dictado de cursos de instrucción en sistemas de garantía de la calidad, se debería considerar aquellos que son ofrecidos por instituciones nacionales e internacionales reconocidas, o de contar con un equipo suficientemente calificado, realizarlos dentro de la propia organización



 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>Parte II Capítulo 7</b> <b>Evaluación del sistema de garantía</b>		
<b>Principio de procedencia:</b> 5105.43	<b>Clave:</b> GCEP-1.0-05-004	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 15/03/2021

#### 4. Instrucción de la UAEAC

4.1 Antes de iniciar una inspección, es necesario que el inspector de la UAEAC disponga de la documentación necesaria, incluyendo instrucciones relativas a los criterios generales que se han de aplicar en el proceso de inspección, para solucionar cualquier situación desfavorable que se pueda presentar, durante la evaluación del sistema de garantía de la calidad.

4.2 Es importante priorizar cualquier situación, que pueda producir incumplimiento en lo establecido en los RAC 141, 142 y 147, según corresponda. Es necesario que el CIAC y CEAC demuestren como desarrollarán sus actividades y procedimientos para garantizar prácticas de instrucción y/o entrenamiento seguras.

#### 5. Análisis de antecedentes

Antes de iniciar la evaluación del CIAC o CEAC para su certificación, es importante que el inspector de la UAEAC verifique los siguientes aspectos:

- a) Revisión de los requisitos indicados en las Secciones 141.255, 142.235 y 147.225 de los RAC 141, 142 y 147, según corresponda;
- b) revisión de los procedimientos establecidos en el MIP, relativos a los requisitos de política de calidad y procedimientos de auditorías internas de calidad;
- c) análisis de los requisitos de instrucción del personal de auditorías y control de calidad;

#### 6. Lista de verificación

El formato GCEP-1.0-12-226, es la utilizada como documento de apoyo para realizar la evaluación del CIAC o CEAC y determinar si el mismo dispone de toda la información aplicable a los procedimientos del sistema de garantía de calidad.

#### 7. Recomendaciones generales

7.1 Antes de iniciar el proceso de evaluación, es fundamental que el inspector de la UAEAC revise los procedimientos establecidos en el MIP, relativos a los procedimientos del sistema de garantía de la calidad.

7.2 Durante la inspección, es esencial que el inspector de la UAEAC verifique como el CIAC o CEAC, cumple cada requisito establecido en estos procedimientos y como éstos serán actualizados.

7.3 Cuando durante una inspección de un proceso de certificación, se observa el incumplimiento de un requisito para determinada licencia o habilitación, el inspector de la UAEAC en su informe, podrá considerar un tiempo adicional para el cumplimiento de dicho requisito; sin embargo, no podrá darse por cerrada la Fase 4 de Inspección y demostración hasta que se supere éste.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>Parte II Capítulo 7</b> <b>Evaluación del sistema de garantía</b>		
<b>Principio de procedencia:</b> 5105.43	<b>Clave:</b> GCEP-1.0-05-004	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 15/03/2021

## SECCIÓN 2 - PROCEDIMIENTOS

### 1. Evaluación de los procedimientos del sistema de garantía de la calidad

1.1 Políticas de calidad.- De acuerdo a lo establecido en las Secciones 141.255, 142.235 y 147.225 de los RAC 141, 142 y 147, respectivamente, es necesario que el inspector de la UAEAC verifique los siguientes aspectos:

- a) Que el CIAC o CEAC cuente con una política de calidad, orientada al cumplimiento de los requisitos establecidos en los RAC 141, 142 y 147, según corresponda;
- b) que la política de calidad esté incluida en el MIP;
- c) que la política de calidad incluya como mínimo lo siguiente:
  - i) Estrategias y objetivos de calidad apropiados;
  - ii) cumplimiento de los procedimientos establecidos y estándares de instrucción, entrenamiento y calidad;
  - iii) que exista evidencia, que la política de calidad es conocida y comprendida por todo el personal de la organización, desde el más alto nivel de decisión, hasta el nivel de ejecución (instructores y examinadores) y todos los niveles intermedios;
  - iv) evidencia del monitoreo al sistema de garantía de calidad, para controlar la aplicación de todos los procedimientos y procesos establecidos en la organización.

1.2 Responsable de calidad.- De acuerdo a lo establecido en los Párrafos 141.135 (e), 142.135 (e) y 147.135 (e) del Capítulo C de los RAC 141, 142 y 147, respectivamente, es necesario que el inspector de la UAEAC verifique los siguientes aspectos:

- a) Que exista un responsable de calidad que controle la política de calidad y su aplicación;
- b) que los registros de la organización evidencien que el responsable de calidad, tiene comunicación directa con el gerente responsable, con relación al cumplimiento de la política de calidad; y
- c) que están determinadas las funciones del responsable de calidad, respecto a asegurar que el sistema de garantía de calidad esté debidamente implementado, mantenido, revisado continuamente y mejorado.

1.3 Sistema de garantía de la calidad y auditorías.- De acuerdo a las Secciones 141.255, 142.235 y 147.225 de los RAC 141, 142 y 147, respectivamente, es necesario que el inspector de la UAEAC verifique los siguientes aspectos:



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

## MANUAL

### MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL

#### Parte II Capítulo 7

#### Evaluación del sistema de garantía

Principio de procedencia:  
5105.43

Clave: GCEP-1.0-05-004

Versión:01

Fecha de aprobación:  
15/03/2021

- a) Que los procesos que desarrolla el CIAC y CEAC, como parte del sistema de garantía de la calidad están debidamente identificados, así como documentados los procedimientos y actividades;
- b) que existe una estructura básica del sistema de garantía de la calidad, aplicable a todas las actividades de instrucción y/o entrenamiento que desarrolla el centro;
- c) que el CIAC y CEAC tenga establecida la instrucción del personal responsable del cumplimiento del sistema de garantía de calidad, en las actividades de instrucción y/o entrenamiento;
- d) que exista evidencia que el sistema de garantía de la calidad, tiene incorporado un sistema de auditorías independientes de calidad, que permita garantizar buenas prácticas de instrucción y/o entrenamiento y el cumplimiento de requisitos establecidos en los RAC 141, 142 y 147, según corresponda;
- e) que el sistema de auditoría independiente de calidad, permite controlar todas las actividades de instrucción y/o entrenamiento que realiza el CIAC y CEAC, para determinar si éste cumple con los estándares requeridos;
- f) que exista evidencia del cronograma de auditorías y que éste contemple que en un período de doce (12) meses, hayan sido auditados todos los aspectos de cumplimiento de los RAC 141, 142 y 147, según corresponda;
- g) que exista un informe, después de cada auditoría efectuada, que refleje las no conformidades encontradas;
- h) que tenga implementado un sistema de auditoría independiente de calidad, para monitorear el cumplimiento con los objetivos y resultados de la instrucción y/o entrenamiento;
- i) si se contrata una auditoría externa, esta organización deberá ser una entidad certificada, o una persona con conocimientos técnicos y con experiencia satisfactoria, demostrada en auditorías, certificada y aceptada por la UAEAC;
- j) si cuenta con un sistema de auditoría independiente de calidad y emplea personal de la propia organización para efectuar auditorías, que dicho personal no esté involucrado con las áreas que están siendo auditadas;
- k) que exista evidencia que los auditores internos cuentan con la experiencia, responsabilidad y autoridad necesaria, para desarrollar en forma eficiente su labor; y
- l) que los procedimientos descritos en los Párrafos a) hasta k) anteriores, estén especificados en el MIP.

1.4 Retroalimentación.- De acuerdo a los Párrafos 141.255 (b) (3), 142.235 (b) (3) y 147.225 (b) (3) del RAC 141, 142 y 147, respectivamente, es necesario que el inspector de la UAEAC verifique los siguientes aspectos:

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>Parte II Capítulo 7</b> <b>Evaluación del sistema de garantía</b>		
<b>Principio de procedencia:</b> 5105.43	<b>Clave:</b> GCEP-1.0-05-004	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 15/03/2021

- a) Que exista un sistema de retroalimentación, como parte del sistema garantía de calidad, hacia el gerente responsable del CIAC o CEAC, que asegure que se adoptan las acciones correctivas en forma oportuna para superar las no conformidades detectadas durante una auditoría;
- b) que los resultados de las auditorías de calidad de la organización, sean analizados y corregidos de manera rápida y apropiada y que el gerente responsable conozca todos los aspectos de cumplimiento de los RAC 141, 142 y 147, según corresponda;
- c) que los informes de resultados de las auditorías de calidad, hayan sido enviados a todas las áreas involucradas, para efectuar las acciones correctivas necesarias;
- d) las fechas de corrección de las no conformidades, cuenten con la firma de aceptación de los responsables involucrados, y que éstas se hayan cumplido;
- e) que el responsable de calidad conozca de las no conformidades detectadas durante las auditorías;
- f) que el gerente responsable o el responsable de calidad, dependiendo del tamaño de la organización, organice reuniones periódicas con el personal, para revisar el progreso del cierre de las no conformidades;
- g) que el gerente responsable participe, al menos dos (2) veces al año, en las reuniones mencionadas en el párrafo anterior;
- h) que el gerente responsable reciba los informes, sobre la corrección de las no conformidades encontradas, cada seis (6) meses, o de acuerdo a un procedimiento establecido en el MIP;
- i) se encuentre establecido que los informes de auditorías de calidad, así como los informes de levantamiento de las no conformidades, se conserven por un período mínimo de cinco (5) años;  
y
- j) que los procedimientos descritos en los Párrafos a) hasta i) anteriores, estén especificados en el MIP.

## 2. Resultado

2.1 Luego de la ejecución de la Fase 4 - Inspección y demostración, el equipo de certificación se reúne para analizar las constataciones en conjunto. Los pasos a seguir en este caso están detallados en el Capítulo 2 de esta parte.

2.2 Al concluir la Fase 4 y una vez analizados las constataciones con el CIAC o CEAC, los inspectores reúnen dichas constataciones a fin de realizar el informe requerido en esta fase.

Será necesario que todas las constataciones observadas, estén debidamente respaldadas con las evidencias adecuadas

**Nota.- Recuerde que la labor de un buen inspector es recolectar evidencia objetiva de cumplimiento de los requisitos RAC.**