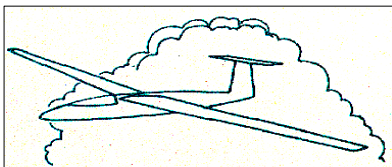


**MANUAL DE SISTEMA DE GARANTIA DE  
GESTION DE CALIDAD**

**CENTRO DE INSTRUCCION AERONAUTICO CIVIL  
“CLUB PLANEADORES BARILOCHE”**

FECHA DE EMISIÓN

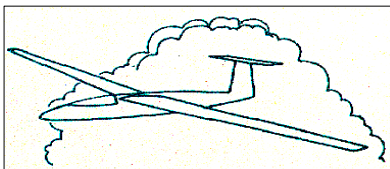
1 de Octubre 2017



## **INDICE**

Registro de Actualizaciones .....	03
Introducción Y Presentación del Centro de Instrucción .....	04
Alcance .....	04
Objetivo .....	05
Política de Calidad .....	05
Objetivo de Calidad .....	05
Administración de la Documentación .....	06
Procedimiento Control De Documentos Y Registros .....	07
Capacitación .....	07
Medición Y Monitoreo.....	08
Procedimiento de Auditorías Internas .....	08
Objetivo .....	08
Alcance .....	08
Personal Involucrado .....	08
Procedimientos Control De No Conformidades .....	09
Acción Correctiva – Acción Preventiva .....	09
Anexo I: Formulario De Quejas Y Reclamos .....	11
Anexo II: Formulario de Encuesta de Satisfacción del Cliente .....	12
Anexo III: Formulario de Informe de Auditorías Internas .....	13
ANEXO IV: Formulario de NO Conformidad/Acciones Correctivas/Acciones Preventivas/Oportunidades de Mejora .....	14
Anexo V: Registro De Instrucción al Personal .....	15





## **1. INTRODUCCION Y PRESENTACION DEL CENTRO DE INSTRUCCION:**

El que suscribe, Werner Luis Lantschner, Gerente de Instrucción del Centro de Instrucción y Perfeccionamiento Aeronáutico “Club de Planeadores Bariloche” declara que el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) como esta presentado en este Manual de Gestión de Calidad está en vigencia en su totalidad a partir del 03 de Marzo del 2017.

Se confecciono este manual para dar conformidad a los requisitos establecidos en la ISO 9001:2008 y en RACC 141, en el que se establece una nueva ordenación de tipos de CIAC, con el objetivo de asegurar la calidad, garantizar las instrucciones requeridas y promover la mejora continua en la obtención de las distintas Licencias al Personal Aeronáutico.

Todo el personal involucrado en los procesos del CIAC, está facultado y es responsable de cumplir con los procedimientos y políticas publicadas en nuestro “Sistema de Gestión de Calidad” y otros documentos relevantes referenciados en el mismo.

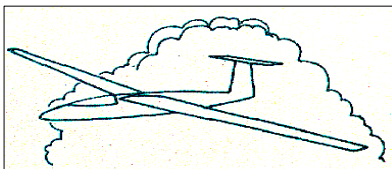
El Auditor de calidad, posee toda la responsabilidad de la planificación, implantación, establecimiento, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad y será asistido autoridades intervinientes y/o personal designado.

## **2.- ALCANCE**

El sistema de Gestión de Calidad alcanza a los procesos del:

**CENTRO DE INSTRUCCION Y PERFECCIONAMIENTO AERONATICO CIVIL “CLUB PLANEADORES BARILOCHE” - CIAC TIPO II - CURSO DE INSTRUCCION PRACTICA**

FECHA DE EMISIÓN	1 de Octubre 2017
------------------	-------------------



### **3.- OBJETIVO**

Describir los elementos que constituyen el Sistema de Gestión de Calidad del CIAC para mantener e implementar los niveles de cumplimiento con la reglamentación y los estándares de certificación, procurando el aseguramiento de la calidad del personal de instrucción y del desarrollo apropiado del programa de instrucción aprobado por la ANAC.

### **4.- POLITICA DE CALIDAD**

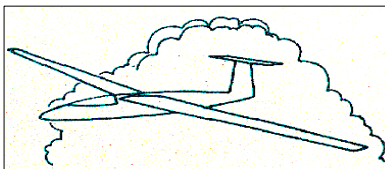
El Centro de Instrucción se compromete a:

Implementar un sistema de garantía de la calidad bajo una normativa internacional  
Cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad implementado

### **5.- OBJETIVO DE CALIDAD**

La Gerencia del CIAC "Club Planeadores Bariloche" documenta y mantiene actualizado los objetivos de Calidad.

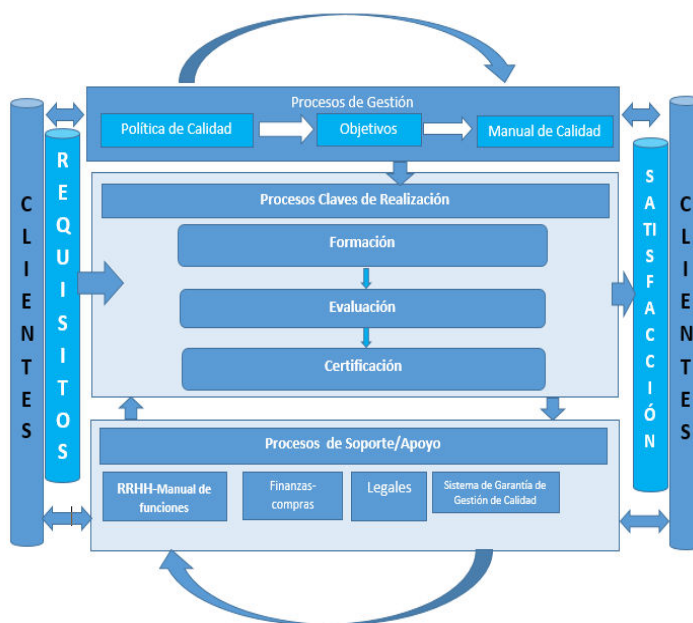
En el establecimiento y revisión de los objetivos, se consideran además de las oportunidades detectadas por los responsables sectoriales en las mediciones de procesos, producto, encuestas de los clientes, etc., las opciones tecnológicas y los requerimientos financieros, operativos y comerciales, así como las necesidades de parte interesadas (alumnos, autoridades, empleados, proveedores).



## 6.- ADMINISTRACION DE LA DOCUMENTACION

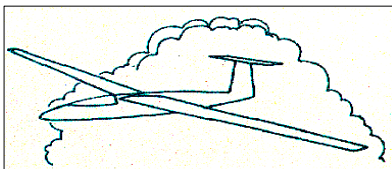
Para los procesos principales del Sistema de Gestión y Garantía de Calidad, se ha desarrollado Manual de Instrucción y Procedimiento que establece la metodología para llevar a cabo cada operación clave del Sistema. Dicho manual, incluye las actividades de monitoreo, medición y análisis de los procesos.

Para representar las actividades principales del Sistema de Gestión de Calidad, en el alcance de los procesos incluidos en este, se ha desarrollado un Mapa de procesos que se presenta a continuación:



Ademas, se han desarrollado procedimientos para el control de los productos no conformes, asi como las accines correctivas y preventivas, que se aplicaran para mejorar los procesos.

FECHA DE EMISIÓN	1 de Octubre 2017
------------------	-------------------



Tal como se desprende de las descripciones presentadas en este Manual, se han desarrollado diferentes tipos de documentos que sirven para definir y soportar el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestion de Calidad.

**PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS:** donde se establece que el CIAC Club de Planeadores Bariloche deberá notificar todos los cambios que pudieran afectar el funcionamiento del centro, en un término de 30 días hábiles antes de hacer efectiva cualquier modificación.

La reunión de revisión por la Gerencia de Instrucción se realiza al menos una vez al año, la misma es organizada por el Auditor de Calidad, a efectos de revisar el Sistema en cuanto a su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

El objetivo de la misma es obtener el Informe de Revisión para la retroalimentación de la calidad destinado a la Gerencia de Instrucción y personal afectado, a efectos de que se adopten las medidas correctivas y preventivas apropiadas oportunamente en respuesta a todos los resultados del sistema y principalmente a los informes de auditorías afectadas.

## 7 CAPACITACION:

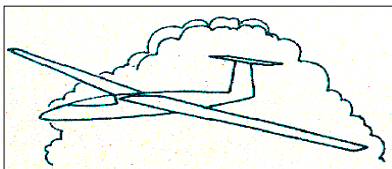
El CIAC CPB, implementara un programa de capacitacion en procesos de Sistema de Calidad el cual estara dictado por el Asesor de Calidad a los efectos de reforzar y actualizar todo lo relacionado com el Sistema de Calidad com el fin de que tanto el personal como los alumnos posean el conocimiento suficiente para que la calidad del CIAC sea un lema mas que una simple definicion.

Se utilizara a los efectos de poseer un registro de las actualizaciones el formulario que indicamos em ANEXO V

## 8. MEDICION Y MONITOREO

FECHA DE EMISION

1 de Octubre 2017



Las actividades de medicion y monitoreo de los procesos y servicios estan previstas en los documentos que definen los modos de realizar las actividades que los componen.

La satisfaccion de los clientes es monitoreada usando medios como encuestas de satisfaccion del destinatario, quejas y reclamos entre otros que dispongan.

De acuerdo com los siguientes procedimientos:

**PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS**, las mismas se desarrollaran al menos una vez al año.

Se establece la metodologia a seguir paa el tratamiento de los productos no conformes:

**OBJETIVO:**

Este procedimiento establece las acciones tendientes a identificar los procesos del CIAC Club Planeadores Bariloche que no cumplan los requisitos en su normativa de funcionamiento y calidad.

**ALCANCE:**

Se incluye en este procedimiento de NO conformidades debido a incidencias o reclamos de alumnos y pilotos, y a las NO conformidades em el Programa de Instruccion, docuentos, analisis de riesgo potenciales y del Sistema de Gestion de Calidad.

**PERSONAL INVOLUCRADO:**

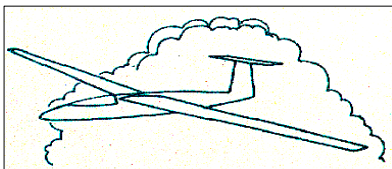
Miembros del CIAC Club de Planeadores Bariloche

- General el informe de NO conformidad describiendo la incidencia y comunicar a la Gerencia de Calidad
- Intervenir em las acciones que le son solicitada com el objeto de resolver la NO conformidad.

Responsable de calidad:  
FECHA DE EMISION

1 de Octubre 2017





- Conformar el equipo de trabajo para evaluar y determinar el plan de acción, el mismo estará integrado por el Responsable de SMS y Jefe de Instrucción.
- Documentar, archivar y comunicar todo lo relativo a este procedimiento bajo la emisión de un informe al Gerente Responsable.

#### **PROCEDIMIENTOS CONTROL DE NO CONFORMIDADES:**

- La NO conformidad puede detectarse a partir de un reclamo, queja o sugerencia o bien como resultado de una auditoría interna o bien por el hallazgo detectado por parte del personal del CIAC.
- Identificación de los procesos, acciones o documentos NO conformidad.
- Documentación y análisis de las NO conformidades
- Encuestas de satisfacción de clientes

#### **ACCION CORRECTIVA – ACCION PREVENTIVA:**

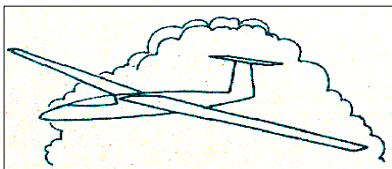
Las acciones correctivas y preventivas se efectúan conjuntamente con los responsables de las distintas aéreas del Centro de Instrucción (Gerente de Instrucción, Jefe de Instrucción) mediante el registro y análisis de información de acuerdo con la metodología definida en los procedimientos

Para asegurarnos la disponibilidad de mecanismos eficaces con los destinatarios que permitan retroalimentar el sistema de gestión de la calidad y asegurarnos la satisfacción de los destinatarios, se generara:

El formulario que se adjunta como ANEXO IV de Acciones correctivas/acciones preventivas, NO conformidad, oportunidad de mejora/ NO conformidad potencial.

Una vez establecidas las acciones a tomar, análisis de causa raíz, responsable involucrado y fecha establecido de cierre y fecha de evaluación.

FECHA DE EMISIÓN	1 de Octubre 2017
------------------	-------------------



Cuando la novedad se resuelva, se comunicará por mail, comunicación interna, nota, etc. al personal del CIAC y personas involucradas, archivando con el número de documento controlado.

Se adjunta en anexos formularios que serán utilizados de acuerdo con la necesidad que surja:

ANEXO I: Formulario de Quejas y Reclamos

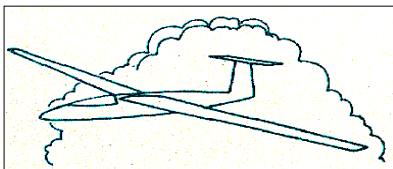
ANEXO II: Formulario de encuesta de satisfacción del cliente

ANEXO III: Formulario de informe de auditoría interna.

ANEXO IV: Formulario de NO conformidad/Acciones correctivas/acciones preventivas/oportunidades de mejora.

ANEXO V: Registro de Instrucción al personal

FECHA DE EMISIÓN	1 de Octubre 2017
------------------	-------------------



### ANEXO I: FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMOS

#### PERSONA FISICA

Apellido (s) / Nombres (S).....DNI.....  
Domicilio.....  
Provincia.....CP ..... T.E.....

En caso de representación:

Nombres y Apellido de la persona representada:

.....

Representación en calidad de.....

#### PERSONA JURIDICA

Razón social: .....  
Domicilio: .....  
Provincia: ..... C.P.: ..... T.E. ....

Datos de la persona que presenta la queja/reclamo:

Apellido (S)/Nombre (S): .....  
D.N.I.: ..... en calidad de .....

#### QUEJA/RECLAMO:

Describir los hechos y motivos de la queja/reclamo que presenta ante el Responsable de Gestión de Calidad o Gerente de Instrucción del CIAC Club de Planeadores Bariloche.

#### SOLICITUD QUE REALIZA AL CIAC CPB

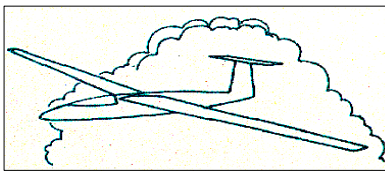
Describe la solicitud que realiza en relación con los hechos anteriores mencionados

Por la presente se establece que el uso de los datos incluidos en este Formulario de Queja y Reclamo será con la finalidad específica de dar respuesta a la Queja o Reclamo presentados.  
Por lo arriba expuesto, el CIAC CPB dará cumplimiento a lo establecido en la Ley 25326 – Disposiciones Generales. Principios generales relativos a la protección de datos. Derechos de los titulares de datos. Usuarios y responsables de archivos, registros y bancos de datos. Control de Sanciones. Acción de protección de los datos personales.

Lugar: ..... Fecha: .....

Firma: .....

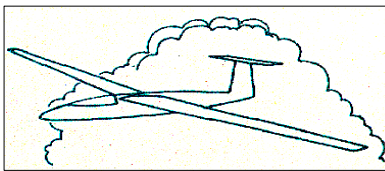
FECHA DE EMISIÓN	1 de Octubre 2017
------------------	-------------------



**ANEXO II: FORMULARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE**

	Muy P	Pob	B	Excte
<b>A. Atención telefónica</b>				
1. Respuesta rápida al teléfono	1	2	3	4
2. Recepcionista amable y eficiente	1	2	3	4
3. Sus preguntas fueron contestadas con claridad	1	2	3	4
<b>B. Nuestra recepción</b>				
1. Nuestro personal fue amigable y eficiente	1	2	3	4
2. Su tiempo de espera fue razonable	1	2	3	4
3. Sus preguntas fueron contestadas con claridad	1	2	3	4
4. Mientras espero estuvo cómodo y bien atendido	1	2	3	4
<b>C. Nuestras instalaciones</b>				
1. Le resulto sencillo llegar	1	2	3	4
2. Encontró fácilmente el CIAC CPB	1	2	3	4
3. Encontró las instalaciones limpias	1	2	3	4
4. Había políticas de calidad y sms en la recepción	1	2	3	4
<b>D. Consulta</b>				
1. Profesionalidad de nuestros instructores	1	2	3	4
2. Fue presentado al Jefe de Instructores	1	2	3	4
3. Estuvo cómodo mientras se realizaba la entrevista	1	2	3	4
4. Fueron las aeronaves de su agrado	1	2	3	4
<b>E. Staff de instructores</b>				
1. El instructor dedico el tiempo adecuado	1	2	3	4
2. Fue claro en explicar los tiempos de formación	1	2	3	4
3. Sus preguntas fueron bien contestadas	1	2	3	4
4. Orientación al alumno procesos y fases de instrucción	1	2	3	4
Como Valbraría la entrevista/material del CIAC CPB entregado	1	2	3	4
El costo del curso consultado le pareció razonable			Si	No

FECHA DE EMISIÓN	1 de Octubre 2017
------------------	-------------------

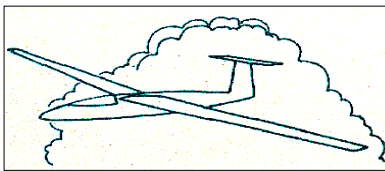


**ANEXO III: FORMULARIO DE INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS**

Fecha de Aprobación	Revisión	FC 03
Fecha del Informe	Fecha de la Auditoria	
Criterio de la Auditoria	Documento de referencia	
Proceso auditado	Dependencia / Sector	
Objetivo de la Auditoria		
Alcance de la Auditoria		
Autor Lider		
<b>BALANCE DE NO CONFORMIDADES</b>		
Numero de NO CONFORMIDADES Mayores	Numero de NO CONFORMIDADES Menores	Total de NO CONFORMIDADES
<b>OBSERVACIONES</b>		
Planear:		
Hacer:		
Verificar:		
Actuar:		
Eficacia del Sistema/Afecta a la Seguridad Operacional		
Anexos:		
Firma del Auditor Responsable de Calidad	Firma Auditado	

FECHA DE EMISIÓN

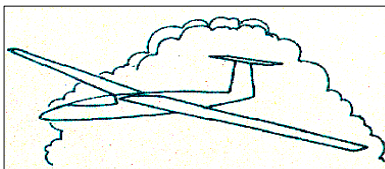
1 de Octubre 2017



**ANEXO IV: Formulario de NO conformidad/Acciones correctivas/acciones preventivas/oportunidades de mejora.**

<b>Para ser completado por el Responsable de Gestión de Calidad del CIAC</b>							
Lugar y Fecha:				N° de NO conformidad:			
Deberá indicar: <b>Tipo de No Conformidad / Oportunidad de Mejora</b>							
No Conformidad Potencial / Oportunidad de Mejora				No Conformidad Detectada			
<b>Procedencia</b> Deberá marcar con una X, la procedencia de la No Conformidad u Oportunidad de Mejora detectada							
<input type="checkbox"/> Queja/ Reclamo Cliente	<input type="checkbox"/> Auditoria de Instrucción	<input type="checkbox"/> Sugerencia del Cliente	<input type="checkbox"/> Auditoria de Calidad	<input type="checkbox"/> Revisión por Gte.Instr	<input type="checkbox"/> Auditor Externo	<input type="checkbox"/> Otro, espec ificar:	
Equipo de Calidad	Jefe de Equipo:						
	Miembros del Equipo:						
<b>Detalle del Problema / Oportunidad de Mejora</b>							
<input type="checkbox"/> <b>Corrección</b> Plan de Acción para eliminar una No Conformidad Detectada.		<input type="checkbox"/> <b>Acción Preventiva (AP)</b> Plan de Acción para eliminar la CAUSA de una No Conformidad Potencial.			<input type="checkbox"/> <b>Acción Correctiva (AC)</b> Plan de Acción para eliminar la CAUSA de una No Conformidad Detectada.		
<b>Acción Inmediata tomada Acción o Corrección a realizar</b>	<b>Análisis</b> Complete los 3 campos y describa las CAUSAS que Ud. considere						
	<b>1</b>						
	<b>2</b>						
	<b>3</b>						
	Causa Raíz:						
<b>Acciones</b> Describir la(s) Acción(es) específica para eliminar la Causa Raíz o Acciones necesarias para generar la corrección	<b>Responsable Involucrado</b>		<b>Fecha de Cierre Programada</b>		<b>Fecha De Evaluación</b> Evidencia de la acción tomada		
<b>Registro de Evidencias de las Acciones Realizadas</b> El Gerente responsable de SGC del CIAC registrará lo que considere como evidencia, de que la(s) acción(es) tomadas eliminaron la <b>Causa Raíz</b> de la <b>No Conformidad</b> o si se logró corregir el problema detectado.							
Verificó la Corrección / AC / AP:				Fecha de Cierre:			
Firma:				Firma Gerente SGC responsable:			

FECHA DE EMISIÓN	1 de Octubre 2017
------------------	-------------------



**ANEXO V: REGISTRO DE INSTRUCCIÓN AL PERSONAL**

REGISTRO DE ACTIVIDAD DE INSTRUCCIÓN EN AULA						
HORARIO	<input type="text"/>	<input type="text"/>	FECHA	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CURSO:	MATERIAS DESARROLLADAS					
DATOS DE LOS ALUMNOS						
N°	DNI/PAS	APELLIDO Y NOMBRE	NACIONALIDAD	VTO CMA		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
Efectivos						
Presentes						
Ausentes						
Observaciones:						
DATOS DE LOS INSTRUCTORES						
N°	Licencia	Apellido y Nombres	CMA VTO	DESDE	HASTA	FIRMA
1						
2						
3						
4						

FECHA DE EMISIÓN	1 de Octubre 2017
------------------	-------------------