

**PNCCSAC**



**CHILE**

**DIRECCIÓN GENERAL  
DE AERONÁUTICA CIVIL**

**PROGRAMA NACIONAL DEL  
CONTROL DE LA CALIDAD EN LA  
SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN**

## **PROPÓSITO**

Establecer el Programa Nacional del Control de la Calidad en la Seguridad de la Aviación Civil para verificar el cumplimiento y eficacia del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil y demás programas asociados.

NORMATIVA PARA OPINIÓN

## **CAPÍTULO 1 DEFINICIONES**

### **ACCIONES CORRECTIVAS**

Medidas adoptadas por la entidad examinada, para solucionar los hallazgos evidenciados en la auditoría y satisfacer las recomendaciones contenidas en el informe final.

### **ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO**

Labores realizadas para determinar el grado de cumplimiento e implementación de las acciones correctivas que debe efectuar la entidad examinada, para solucionar los hallazgos y satisfacer las recomendaciones.

### **ADECUADO**

La condición de satisfacer los requisitos mínimos requeridos: satisfactorio; aceptable; suficiente.

### **CONSENSO**

Informe escrito elaborado por la entidad examinadora en el cual se evidencian las observaciones, desviaciones, hallazgos y/o no conformidades observadas en la actividad de control de calidad y puesto en conocimiento de la entidad examinada.

### **CONTROL INTERNO**

Conjunto de actividades de verificación que desarrollan el o los proveedores de servicios del sistema nacional de seguridad de la aviación civil, con el objeto de medir la eficacia y el cumplimiento de las obligaciones en materias de seguridad de la aviación bajo su responsabilidad.

### **CUMPLIMIENTO**

La condición de satisfacer los requisitos de una norma.

### **EVIDENCIAS**

Información verificable, registros o declaraciones de hechos que permiten determinar si se satisfacen los criterios de auditoría. La evidencia de la auditoría está basada principalmente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades u otros medios dentro del alcance de la auditoría.

### **HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA O INSPECCIÓN**

Evidencias reunidas comparada con los criterios de auditoría acordados. Los hallazgos pueden dar origen a incumplimientos, deficiencias u observaciones, los cuales se evalúan respecto de los criterios de auditoría o inspección acordados. Los hallazgos constituyen la base para el Informe de Auditoría.

### **INCUMPLIMIENTO**

Condición de no satisfacer los requisitos de una norma, procedimiento o una medida determinada.

### **INSPECTOR FISCALIZADOR AVSEC**

Personal de seguridad aeroportuaria calificado y con las competencias necesarias para ejecutar actividades de control de calidad.

## **INSPECTOR GUBERNAMENTAL EN SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL**

Persona calificada y con las competencias necesarias para llevar a cabo actividades de vigilancia de la seguridad de la aviación civil.

## **LISTA DE VERIFICACIÓN**

Instrumento de apoyo para el proceso de auditoría o inspección, que contiene preguntas y aspectos claves que serán verificados para evaluar el grado de cumplimiento de la entidad a examinar.

## **MEDIDA DE MITIGACIÓN**

La aplicación de defensas o de controles preventivos para reducir la gravedad o la probabilidad de la consecuencia prevista de una amenaza.

## **PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS**

Documento elaborado por la entidad examinada, que indica las acciones implementadas o por implementar para corregir los hallazgos evidenciados en una auditoría y/o inspección de seguridad.

## **SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL**

Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan que permiten normar y aplicar de manera preventiva y proactiva las actividades de seguridad de la aviación civil.

## **SISTEMA NACIONAL DE VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL**

Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan y buscan verificar la aplicación efectiva de las normas, medidas y procedimientos relativos al sistema nacional de seguridad de la aviación civil y determinar el nivel de cumplimiento. Las actividades de verificación del sistema nacional de vigilancia de la seguridad de la aviación civil se realizarán de conformidad con los criterios definidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

## **VIGILANCIA**

El control activo de cumplimiento de las obligaciones en materias de seguridad de la aviación civil por parte de los proveedores de servicios y su alcance en la industria aeronáutica, con la finalidad de garantizar la eficacia de las normas de seguridad de la aviación civil.

## **CAPÍTULO 2 GENERALIDADES**

- 2.1 El Programa Nacional del Control de la Calidad en la Seguridad de Aviación Civil (PNCCSAC) ha sido diseñado para verificar el cumplimiento y eficacia del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSAC) y demás programas asociados.
- 2.2 Este Programa aplicará a las siguientes entidades externas:
- a) Explotadores de aeronaves de transporte aéreo comercial.
  - b) Empresas de servicios.
  - c) Explotadores de terminales de aeródromos.
  - d) Operadores de Base Fija (FBO).
  - e) Servicios del Componente de Seguridad Privada en recintos aeronáuticos, en todos sus alcances.
  - f) Agentes de carga acreditados por la DGAC.
  - g) Componentes de una cadena de Suministros acreditada por la DGAC.
  - h) Empresas de correo.
  - i) Empresas de aprovisionamiento de a bordo.
  - j) Instructores externos certificados por la DGAC.
  - k) Centros de instrucción o entrenamiento que cuenten con un programa de instrucción aprobado por la DGAC.
  - l) Empresas de Transporte de Valores (ETV).
  - m) Otras entidades que de acuerdo a una evaluación de riesgo podrían ser sometidas a actividades de control de calidad.
- 2.3 Asimismo, el Programa Nacional del Control de Calidad en la Seguridad de la Aviación Civil se aplicará a las siguientes organizaciones internas de la DGAC que dependen del:
- a) Departamento Planificación.
  - b) Departamento de Aeródromos y Servicios Aeronáuticos.
  - c) Departamento Recursos Humanos.
  - d) Departamento Jurídico - Sección Infraccional.
  - e) Escuela Técnica Aeronáutica.
  - f) Aeropuertos y aeródromos.
  - g) Departamento Logístico.
  - h) Departamento Comercial
- 2.4 La DGAC coordinará, a través del Departamento Planificación, y a la entidad que se determine, los aspectos relativos a la facilitación del transporte aéreo y la seguridad de la aviación civil, considerando las siguientes organizaciones gubernamentales:
- a) Junta Aeronáutica Civil.
  - b) Servicio de Registro Civil e Identificación.
  - c) Carabineros de Chile.
  - d) Policía de Investigaciones de Chile.

- 2.5 Teniendo en cuenta las responsabilidades en materias de seguridad de la aviación civil descritas en la reglamentación aeronáutica, la DGAC, basándose en una evaluación de riesgo, someterá a actividades de vigilancia o de control de calidad a otras entidades u organizaciones internas o externas no descritas en los puntos anteriores.
- 2.6 Los objetivos principales del PNCCSAC son los siguientes:
- a) Verificar el nivel de cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Reglamento DAR 17 Seguridad, protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita, del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSAC) y de los demás programas asociados.
  - b) Determinar la eficacia del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, del Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación (PNISAC) y del Programa Nacional de Seguridad de la Carga Aérea (PNSCA).
  - c) Verificar si las personas a las que se han asignado funciones o responsabilidades en el ámbito de la seguridad para aplicar controles de seguridad u operaciones de inspección, han sido entrenadas y cuentan con las competencias o certificaciones para desempeñar sus obligaciones.
  - d) Verificar la aplicación de las medidas de seguridad aeroportuaria.
  - e) Examinar y evaluar las medidas y controles de seguridad, inmediatamente después de ocurrido un acto de interferencia ilícita.
  - f) Establecer las prioridades y la frecuencia de las actividades del control de calidad.
  - g) Evaluar los resultados de la aplicación del PNCCSAC para contribuir al desarrollo y la ejecución eficaz del PNSAC.
- 2.7. Para efectos del presente programa, las entidades examinadoras serán el Departamento Auditoría Interna y el Departamento Aeródromos y Servicios Aeronáuticos, en el ámbito de su competencia.

### **CAPÍTULO 3 RESPONSABILIDADES**

#### **3.1. Organizaciones Internas de la DGAC**

3.1.1. El Departamento Planificación (DPL), a través del Subdepartamento Normativa Aeronáutica, tiene la responsabilidad de elaborar y mantener actualizado el Programa Nacional del Control de la Calidad en la Seguridad de la Aviación Civil (PNCCSAC).

3.1.2. El Departamento Auditoría Interna (DAI), a través de la Sección Vigilancia Continua Seguridad de la Aviación Civil, tiene la responsabilidad de:

- a) Implementar y ejecutar el sistema nacional de vigilancia de la seguridad de la aviación civil, de conformidad a los criterios definidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), con alcance en el sistema nacional de seguridad de la aviación civil.
- b) Fiscalizar, evaluar y determinar el nivel de cumplimiento del sistema nacional de seguridad de la aviación civil.
- c) Elaborar anualmente un Plan de vigilancia continua de seguridad de la aviación civil, estableciendo las prioridades y frecuencia, en función de una evaluación de riesgo.
- d) Ejecutar auditorías de seguridad, inspecciones de seguridad, pruebas de seguridad e investigaciones de seguridad, de acuerdo a lo establecido en el Plan de vigilancia continua de seguridad de la aviación civil y a lo dispuesto por el Director General.
- e) Efectuar el seguimiento de las medidas preventivas, emanadas de los informes de Auditoría Interna y verificar la implementación de los planes de acción correctivos.
- f) Mantener los registros de las actividades de vigilancia continua ejecutadas.
- g) Informar al Departamento Planificación las actividades y resultados de la vigilancia de la seguridad de la aviación civil.
- h) Proponer modificaciones a las normas de seguridad de la aviación civil, considerando las observaciones y resultados de actividades de vigilancia continua.
- i) Disponer de personal calificado para ejecutar las actividades de vigilancia y de control de calidad definidas en el presente Programa.
- j) Coordinar las actividades de instrucción y certificación de los Inspectores Gubernamentales en Seguridad de la Aviación Civil, de acuerdo a los criterios definidos en el Programa Nacional de Instrucción de la Seguridad de la Aviación Civil (PNISAC).
- k) Implementar y dirigir el Comité de Aseguramiento de la Vigilancia del Sistema Nacional de Seguridad de Aviación (CAVNSAC).

3.1.3. El Departamento Aeródromos y Servicios Aeronáuticos (DASA), tiene la responsabilidad de:

- a) Disponer la ejecución de auditorías de seguridad, inspecciones de seguridad y pruebas de seguridad a las entidades indicadas en el párrafo 2.2 del presente programa.

- b) Disponer la ejecución del estudio de seguridad y ejercicios de seguridad, a las organizaciones internas de la DGAC.
- c) Elaborar un Plan anual de actividades de control de calidad que considere las entidades indicadas en el párrafo 2.2 del presente programa, en coordinación con el Plan de vigilancia continua de seguridad de la aviación civil establecido por el DAI.
- d) Aprobar o rechazar los Planes de acciones correctivas (PAC) de los estudios de seguridad y ejercicios de seguridad, a las organizaciones internas de la DGAC y realizar las respectivas actividades de seguimiento de las medidas correctivas propuestas.
- e) Proponer el nombramiento de personal calificado para cumplir funciones como Inspector Fiscalizador AVSEC.
- f) Coordinar las actividades de capacitación, instrucción, evaluación y acreditación de competencias profesionales de los Inspectores Fiscalizadores AVSEC para ejecutar actividades de control de calidad, de acuerdo a los criterios definidos en el Programa Nacional de Instrucción de la Seguridad de la Aviación Civil (PNISAC).
- g) Notificar, analizar e informar los resultados del control de calidad que se apliquen.
- h) Disponer el seguimiento a los Planes de acciones de medidas correctivas de las entidades examinadas bajo su responsabilidad, determinando el seguimiento con base a resultados priorizados.
- i) Informar al Departamento Planificación las actividades de control de calidad que se ejecutan anualmente, así como los resultados de las mismas.
- j) Disponer los mecanismos de control interno que deben aplicar las unidades aeroportuarias a las actividades de seguridad aeroportuaria bajo su responsabilidad.
- k) Examinar, aprobar y fiscalizar los programas internos de control de calidad a nivel aeroportuario.
- l) Participar del Comité de Aseguramiento de la Vigilancia del Sistema Nacional de Seguridad de Aviación (CAVNSAC).
- m) Informar al Departamento Jurídico, Sección Infraccional y al DAI los incumplimientos a la normativa emanadas de los informes del control de calidad.

3.1.4. La Sección u Oficina Seguridad Aeroportuaria de los aeródromos que presten servicios a la aviación civil comercial de pasajeros, equipaje y/o carga, tiene la responsabilidad de:

- a) Velar por que los programas de seguridad de los aeródromos establezcan un programa interno de control de calidad (PICC) a nivel aeroportuario.
- b) Cumplir con las actividades de control de calidad dispuestas por el DASA en el Plan anual de actividades indicado en el párrafo 3.1.3 del presente programa, con Inspectores Fiscalizadores AVSEC de su Unidad.
- c) Difundir las medidas del PNCCSAC a través de los comités de seguridad de los aeródromos.
- d) Dar seguimiento a las actividades de control de calidad dispuestas por el DASA.
- e) Velar por el cumplimiento de los programas de seguridad aprobados por la DGAC.

- f) Implementar y ejecutar el programa interno de control de calidad a nivel aeroportuario
- g) Ejecutar control interno de las actividades de seguridad aeroportuaria bajo su responsabilidad.
- h) Participar del Comité de Aseguramiento de la Vigilancia del Sistema Nacional de Seguridad de Aviación (CAVNSAC) cuando sea requerido por el DASA.
- i) Informar al DASA, los incumplimientos a la normativa emanadas de los informes del control de calidad. 3.1.5. Responsabilidades comunes de las organizaciones internas de la DGAC:

3.1.5. Responsabilidades comunes de las organizaciones internas de la DGAC:

- a) Nombrar un coordinador para el proceso de auditoría o inspección.
- b) Elaborar un Plan de acciones correctivas, para dar solución a los hallazgos y observaciones emanadas en el Informe del Departamento Auditoría Interna.

**3.2. Responsabilidad de las Entidades Examinadas Externas a la DGAC**

3.2.1 Las entidades examinadas externas a la DGAC indicadas en el párrafo 2.2 del presente programa, tendrán las siguientes responsabilidades:

- a) Presentar un programa interno de control de calidad como un documento separado.
- b) Nombrar un coordinador para el proceso de auditoría o inspección, quien actuará como contraparte con el equipo de inspectores de la DGAC.
- c) Prestar colaboración a las solicitudes del Jefe de equipo, brindando las siguientes facilidades:
  - Dependencia de trabajo que reúna condiciones de privacidad.
  - Acceso irrestricto a las instalaciones, zonas restringidas y aeronaves.
  - Acceso irrestricto a registros y documentos.
  - Observación de las actividades operacionales.
  - Acceso al personal para entrevistas.
- d) Dar respuesta priorizada a los hallazgos detectados en las actividades de vigilancia y de control de calidad.
- e) Elaborar y presentar a la DGAC el Plan de acciones correctivas, a través de la entidad examinadora, para solucionar los hallazgos consignados en el Informe de resultados de actividades de vigilancia y de control de calidad.
- f) Coordinar con la autoridad aeroportuaria la ejecución de pruebas de seguridad internas para determinar la eficiencia de sus controles y medidas de seguridad.
- g) Establecer un proceso de análisis y presentación de informes respecto a las deficiencias identificadas.
- h) Elaborar un reporte anual sobre actividades de control de calidad realizadas durante el año, dicho informe deberá ser remitido al DASA. Dicho reporte, deberá ser presentado dentro de los primeros 30 días hábiles del año siguiente, además, deberá indicar como mínimo los criterios establecidos en el numeral 4.8 del presente programa.

- i) Las entidades externas con responsabilidad en el PNSAC, que apliquen medidas de seguridad tercerizadas con proveedores externos, deberán verificar periódicamente a través de actividades de control de calidad, que dichos proveedores cumplen con los requisitos del PNSAC y del programa de seguridad de la entidad mandante, dichas actividades deberán ser reportadas anualmente al Departamento Aeródromos y Servicios Aeronáuticos.

3.2.2 Se exceptúan de lo solicitado en el párrafo precedente a los Instructores externos certificados por la DGAC y a los centros de instrucción o entrenamiento que cuenten con un programa de instrucción.

NORMATIVA PARA OPINIÓN

## CAPÍTULO 4

### ACTIVIDADES DE VIGILANCIA Y DE CONTROL DE LA CALIDAD

#### 4.1 Instrumentos de Verificación

4.1.1 Se establecen los siguientes instrumentos para verificar el cumplimiento de las normas, procedimientos, programas y medidas de seguridad:

- a) Auditoría de Seguridad:  
Consiste en un examen profundo del cumplimiento de cada aspecto de la normativa y procedimientos de los integrantes del sistema de seguridad de la aviación, con el objeto de establecer si están siendo aplicados correctamente.
- b) Inspección de Seguridad:  
Comprende exámenes de la aplicación de uno o más aspectos específicos de la normativa y procedimientos a los integrantes del sistema de seguridad de la aviación, para establecer si están siendo aplicados correctamente, o se debe efectuar un diagnóstico de seguridad inicial.
- c) Prueba de Seguridad:  
Comprende actividades para evaluar aleatoriamente al personal y los equipos de seguridad durante las actividades normales de operación en un Aeródromo, para determinar la aplicación de la normativa, eficacia de las medidas de seguridad, rendimiento de una persona o equipo.
- d) Estudio de Seguridad:  
Comprende evaluaciones exhaustivas de las condiciones de seguridad de un Aeródromo y recintos aeronáuticos, para identificar sus fortalezas y vulnerabilidades que puedan ser utilizadas para cometer un acto de interferencia ilícita y establecer las medidas de seguridad para su corrección o fortalecimiento.
- e) Investigación de seguridad:  
Ante la ocurrencia de un acto de interferencia ilícita o situaciones que pongan en riesgo la seguridad de aviación y/o denuncias fundadas de los usuarios respecto a situaciones que afecten la seguridad, confidencialmente se investigará esos hechos.
- f) Ejercicios de Seguridad:  
Consiste en poner a prueba el Plan de Contingencia evaluando a los involucrados, sus responsabilidades y funciones.

Los ejercicios comprenden los siguientes elementos:

- La respuesta de todo el personal involucrado.
- El Plan, sus procedimientos y cartillas operacionales.
- El equipo y las comunicaciones de emergencia.

#### 4.1.2 Vigilancia Continua

Adicionalmente, como instrumento de verificación para ejecutar las actividades de vigilancia del cumplimiento, el DAI ejecutará vigilancia continua del proveedor de servicio de seguridad aeroportuaria a los aeródromos de la red primaria, en función de una evaluación de riesgos realizada por dicha entidad.

#### 4.2 Planificación de las Actividades de Vigilancia y de Control de Calidad

4.2.1 El Departamento Auditoría Interna elaborará una planificación anual de auditorías, inspecciones y pruebas de seguridad, estableciendo las prioridades y frecuencia, en función de una evaluación de riesgo.

4.2.2 El Departamento Aeródromos y Servicios Aeronáuticos elaborará una planificación anual de auditorías, inspecciones y pruebas de seguridad que considere las entidades reguladas por el párrafo 2.2 del presente Programa. Se exceptúan de ello, a los Instructores externos certificados por la DGAC y a los centros de instrucción o entrenamiento que cuenten con un programa de instrucción.

Asimismo, elaborará una Planificación anual de estudios de seguridad para los aeródromos e instalaciones aeronáuticas y de ejercicios de seguridad para los aeródromos de la red primaria.

4.2.3 Las planificaciones de auditorías de seguridad, inspecciones de seguridad y pruebas de seguridad deberán ser coordinadas entre ambos departamentos debiendo proponer al Director General una resolución anual de aprobación del Plan de vigilancia continua de seguridad de la aviación civil.

4.2.4 La planificación anual podrá adecuarse o complementarse, cuando la Autoridad Aeronáutica así lo disponga, teniendo en cuenta:

- a) Los resultados de las actividades de vigilancia y de control de calidad realizadas;
- b) La necesidad de ejecutar nuevas actividades de vigilancia y de control de calidad;
- c) Los aspectos que puedan comprometer el nivel de seguridad de un aeródromo, o entidad en particular;
- d) Cuando una entidad, u organización deja de prestar servicios; o,
- e) Cuando se tenga conocimiento que ha acontecido un incidente o acto de interferencia ilícita.
- f) La planificación anual debería ser lo suficientemente flexible como para poder integrar actividades no previstas, por ejemplo, entidades que se integran al sistema de seguridad, además de eliminar aquellas que ya no cuentan con acreditación vigente por parte de la DGAC o no prestan servicio al interior del aeródromo.

### **4.3 Listas de Verificación**

- 4.3.1 El Departamento Auditoría Interna elaborará la lista de verificación, de las actividades de vigilancia, para evaluar las organizaciones internas reguladas en el párrafo 2.3 del presente programa, que será aprobada por el director del Departamento Auditoría Interna.
- 4.3.2 El DASA elaborará la lista de verificación, de las actividades de control de calidad, para las entidades reguladas por el párrafo 2.2 del presente Programa, la que será aprobada por el Director DASA.

### **4.4 Gestión Operacional de las Actividades de Vigilancia y de Control de Calidad**

- 4.4.1. La gestión operacional del Programa nacional del control de la calidad, incluyendo programación y aplicación de las actividades de vigilancia y de control de calidad, serán desarrolladas en el Manual de referencia de actividades de vigilancia y de control de calidad que dicte la Autoridad Aeronáutica.

### **4.5 Evidencias y Hallazgos**

- 4.5.1. Las evidencias y hallazgos recolectados serán evaluados objetivamente, determinando su categorización conforme a los siguientes parámetros:
- a) Categoría 1:  
Se cumple la norma, procedimiento o medida de seguridad.
  - b) Categoría 2:  
Se cumple en forma deficiente la ejecución del procedimiento, norma o medida de seguridad.
  - c) Categoría 3:  
No se cumple la norma, procedimiento o medida de seguridad.  
Una clasificación Categoría 3 representa un incumplimiento, de orden administrativo, documental, de establecimiento o registros, que es necesario que la entidad examinada corrija.  
La entidad deberá asignar prioridad a las medidas correctivas y establecer un plazo específico para dar solución al hallazgo, a través del Plan de acciones correctivas.
  - d) Categoría 4:  
No se cumple la norma, afectando procedimientos o medidas de seguridad operacionales, no obstante, la entidad examinada aplica medidas de mitigación inmediata que permiten corregir y dar continuidad a las operaciones de forma segura. La entidad auditada deberá asignar prioridad a las medidas correctivas definitivas y remitirá a la entidad examinadora un Plan de acciones correctivas para validar y aprobar la propuesta.

## e) Categoría 5 (SSeC)

No se cumple la norma, se evidencia la ausencia de procedimientos o medidas de seguridad en las operaciones, asimismo las acciones inmediatas realizadas por la entidad auditada no son suficientes para corregir y dar continuidad a las operaciones de forma segura, poniendo en riesgo el sistema de la aviación civil la regularidad de las operaciones.

Una Preocupación Significativa de Seguridad (SSeC) se refiere a una acción u omisión, ejecutada por una entidad examinada, que representa un riesgo inmediato para la seguridad de la aviación civil y las operaciones aéreas. Esta situación refleja la falta de aplicación efectiva de los requisitos de seguridad establecidos o autorizados por la DGAC.

Las SSeC se manifiestan cuando, de manera reiterada, las entidades examinadas no han implementado medidas correctivas o, no ha aplicado procedimientos adecuados para subsanar las brechas de seguridad relacionadas con los controles críticos de la seguridad de la aviación.

El detalle para el tratamiento de esta categoría será definido en el Manual de referencias de actividades de vigilancia y de control de calidad (MTA 17 02).

## f) NA (No aplica):

Medidas o procedimientos no existentes en un aeródromo o entidad examinada, o que no se ejecutan por no corresponder a la materia tratada.

## g) NOB (No observado):

Cuando un procedimiento o medida no ha sido verificada u observada.

## 4.6 Informes

4.6.1 Las entidades examinadoras deberán elaborar un informe final de las actividades de control de calidad que realicen, adjuntando los antecedentes correspondientes.

4.6.2 Los Informes derivados de las actividades de vigilancia y de control de la calidad, tendrán carácter de confidencial Reservado, siendo distribuidos por la entidad examinadora a la entidad examinada, al aeródromo respectivo, al Área de evaluación de amenazas del Departamento Planificación, al Departamento Aeródromos y Servicios Aeronáuticos y al Departamento Auditoría Interna, según corresponda, asimismo se informará al Departamento Jurídico, Sección Infraccional, cuando la situación lo amerite.

4.6.3 El DASA informará al DAI las actividades de control de calidad que realice, considerando:

- a) Planificación anual de actividades, incluyendo auditorias de seguridad, inspecciones de seguridad, pruebas de seguridad, estudios y ejercicios de seguridad.
- b) Resultados de las actividades de control de calidad.
- c) Resultados de las actividades de seguimiento, incluyendo el plan de acción aprobado de la entidad examinada.
- d) Informe anual del resultado de las actividades de control de calidad.

#### **4.7 Plan de Acciones Correctivas (PAC)**

- 4.7.1 Toda entidad que sea sometida a las actividades de vigilancia y de control de calidad que describe el presente programa, una vez informada de los resultados de las mismas, deberá elaborar un Plan de acciones correctivas y remitirlo a la entidad examinadora, dentro del plazo de veinte (20) días hábiles, contado desde la recepción del informe final.
- 4.7.2 Lo anterior, es sin perjuicio de las medidas correctivas de aplicación inmediata que disponga la DGAC, ante la identificación de deficiencias graves a la seguridad, calificadas como categoría 4 o 5 y que deben ser atendidas con premura.
- 4.7.3 El Plan de acciones correctivas será aprobado por la entidad examinadora y sometido a actividades de seguimiento.
- 4.7.4 Las medidas correctivas propuestas en el PAC tendrán un plazo de aplicación, considerado:
- a) Aplicación de medidas inmediatas para dar solución a los controles críticos de seguridad de la aviación (categorías 4 y 5 (SSeC)).
  - b) Quince (15) días hábiles para dar solución a los aspectos documentales.
  - c) Veinte (20) días hábiles para dar solución a los aspectos procedimentales. (actualizar programas y planes, procedimientos detallados y directivas de funcionamiento)
  - d) Treinta (30) días hábiles para implementar medidas de seguridad definitivas, cuando éstas no existan.
- 4.7.5 Dichos plazos podrán ser renovables por un mismo periodo, mediante petición por escrito a la entidad examinadora, siempre y cuando las medidas de mitigación transitorias aseguren el correcto cumplimiento de la normativa, de no ser así no se prorroga el plazo.
- 4.7.6 Si las medidas propuestas en el PAC no satisfacen los requisitos normativos, la empresa o entidad examinada tendrá un plazo de cinco (05) días hábiles para corregir la propuesta, de no mediar cumplimiento, se entenderá por rechazado el PAC, quedando sujeto a actividades de seguimiento inmediatas, lo que podrá incluir la notificación al Departamento Jurídico-Sección Infraccional para evaluar los aspectos administrativos que correspondan.

#### **4.8 Reporte Anual de Calidad**

- 4.8.1 Las entidades examinadoras remitirán al Departamento Planificación un reporte anual, resumiendo las actividades de control de calidad realizadas, el cual contemplará al menos los siguientes elementos:
- a) Número y tipo de actividades de control de calidad ejecutadas.
  - b) Entidades sometidas a control de calidad.
  - c) Número de los hallazgos identificados, y su categorización.
  - d) Estado actual de las acciones correctivas.
  - e) Listado priorizado del nivel de cumplimiento de las entidades examinadas.

- 4.8.2 El Manual de Referencias de Actividades de Vigilancia y de Control de Calidad podrá incorporar otros aspectos que permitan evaluar los resultados de las actividades.

#### **4.9 Estudio de Seguridad**

- 4.9.1 Los aeródromos e instalaciones aeronáuticas deberán contar con un Estudio de Seguridad actualizado.

- 4.9.2 El levantamiento y procesamiento de la información será de responsabilidad de cada aeródromo, debiendo remitir el estudio al DASA para su aprobación. En el caso de las instalaciones aeronáuticas el levantamiento y procesamiento del estudio será de responsabilidad del DASA.

- 4.9.3 Se realizarán actualizaciones de los Estudios de Seguridad en las siguientes situaciones:

- a) Pérdida de vigencia del Estudio de Seguridad inicial.
- b) Modificaciones significativas en la infraestructura aeroportuaria.
- c) Ampliación de los servicios operacionales o de servicios.
- d) Aumento o disminución significativos, de las operaciones aéreas.
- e) Ante la comisión de un acto de interferencia ilícita.
- f) Otros motivos que justifiquen su actualización.

- 4.9.4 El Manual de Referencias de Actividades de Vigilancia y de Control de Calidad establecerá la gestión operacional para el levantamiento de los estudios de seguridad.

#### **4.10 Revisión de Controles y Procedimientos Ocurrido Un Acto de Interferencia Ilícita**

- 4.10.1 Si ocurre un acto de interferencia ilícita la Autoridad Aeronáutica dispondrá reevaluar los controles y procedimientos de seguridad y adoptará las medidas necesarias para subsanar los puntos débiles, a fin de evitar la repetición de los hechos. Dicha evaluación será realizada por el Departamento Planificación en conjunto con el Departamento Aeródromos y Servicios Aeronáuticos (DASA).

- 4.10.2 El Departamento Planificación, Sección Relaciones Aeronáuticas Internacionales (RAI) lo antes posible, consolidará la información e informará a la OACI acerca de tales medidas. Del mismo modo, una vez resuelto el caso, informará por medio de los modelos de informes oficiales establecidos por la OACI en el Manual de Seguridad de la Aviación (Doc. 8973), todos los aspectos de seguridad del acto de interferencia ilícita.

- 4.10.3 El Director DGAC, de acuerdo a sus atribuciones, podrá disponer un sumario administrativo para investigar el hecho, establecer las responsabilidades administrativas y adoptar las medidas necesarias para subsanar las deficiencias, a fin de evitar la repetición de los hechos.

## CAPÍTULO 5

### ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

- 5.1 Las actividades de seguimiento consisten en la recepción de evidencias documentales y físicas que permitan, a la entidad examinadora, tener la certeza del cumplimiento de la normativa aeronáutica, para ello el personal responsable podrá desarrollar:
- a) Visitas presenciales y/o remotas.
  - b) Análisis y verificación documental.
  - c) Entrevistas
- 5.2 Las entidades examinadoras podrán ejecutar una actividad de seguimiento y en caso que se considere necesario, conforme al riesgo detectado por los inspectores, una segunda verificación para comprobar que la entidad examinada corrigió las deficiencias detectadas. De corregirse las deficiencias, la entidad examinadora, identificará el hallazgo como cerrado.
- 5.3 Las entidades examinadoras darán prioridad al seguimiento de las preocupaciones significativas de seguridad calificadas en categoría 5, siendo la entidad examinada responsables de dar solución en el menor tiempo para continuar con las operaciones.
- 5.4 Si la entidad examinada da solución definitiva al hallazgo, el personal responsable del seguimiento emitirá un informe para promover el cierre del mismo.
- 5.5 Los Planes de acciones correctivas remitidos por las entidades examinadas serán sometidos a actividades de seguimiento por parte de la entidad examinadora, de acuerdo a los plazos aprobados.
- 5.6 Las entidades examinadoras deberán mantener registros del seguimiento de las actividades de vigilancia y de control de calidad.
- 5.7 El DAI o el DASA, según corresponda, informarán y coordinarán con el Departamento Jurídico, Sección Infraccional, los incumplimientos de las entidades examinadas, y en los casos que correspondan, se iniciarán los procesos administrativos e infraccionales para determinar las responsabilidades y posibles sanciones.
- 5.8 Frecuencia y Periodicidad de las Actividades de Vigilancia y de Control de Calidad**
- 5.8.1 La Autoridad Aeronáutica, establecerá en el Manual de referencias de actividades de vigilancia y de control de calidad, la metodología para determinar las prioridades y frecuencias de las actividades de control de calidad.

- 5.8.2 El Departamento Auditoría Interna será responsable de determinar las prioridades y la frecuencia de las verificaciones en función de la evaluación de riesgo. La aplicación de dichas actividades será coordinada con el DASA, lo que tendrá como resultado el Plan de vigilancia continua de seguridad de la aviación civil.

## **5.9 Sistema Confidencial de Presentación de Reportes**

- 5.9.1 La DGAC complementará el PNCCSAC con un sistema confidencial de presentación de reportes para analizar la información de seguridad proporcionada por pasajeros, miembros de la tripulación y personal de tierra, entre otros. Este sistema de reportes de seguridad estará disponible en el portal web DGAC y será administrado por el Departamento Auditoría Interna.
- 5.9.2 El Departamento Auditoría Interna, a través de la Sección Vigilancia Continua Seguridad de la Aviación Civil evaluará toda información que llegue al citado sistema, derivando la información procesada, según corresponda, para su debido tratamiento.

## **5.10 Comité de Aseguramiento de la Vigilancia del Sistema Nacional de Seguridad de Aviación (CAVNSAC)**

- 5.10.1 La DGAC, a través del DAI, establecerá un Comité de Aseguramiento de la Vigilancia del Sistema Nacional de Seguridad de Aviación (CAVNSAC) para evaluar e informar los niveles de cumplimiento de la seguridad de la aviación civil derivados de las actividades de vigilancia y de control de calidad. Dicho Comité tendrá por objeto contribuir en el aseguramiento del sistema nacional de seguridad de la aviación civil.
- 5.10.2 El CAVNSAC evaluará los siguientes aspectos:
- a) Los resultados de las actividades de vigilancia y control de la calidad.
  - b) Las Preocupaciones Significativas de Seguridad (SSeC)
  - c) Las medidas que se deben implementar para mitigar una SSeC.
  - d) Los ajustes a las normas relacionadas con la seguridad de la aviación civil.
  - e) El nivel de cumplimientos de las organizaciones y entidades.
- 5.10.3 El CAVNSAC será conformado por representantes del Departamento Planificación, DASA, unidad aeroportuaria y la entidad evaluada, cuando sea requerida y la frecuencia de sus reuniones dependerá de los resultados de las actividades de vigilancia y control de calidad.
- 5.10.4 Los criterios para el funcionamiento de dicho CAVNSAC serán definidos por el DAI.

**CAPÍTULO 6**  
**MANUAL DE REFERENCIAS DE ACTIVIDADES DE VIGILANCIA**  
**Y DE CONTROL DE CALIDAD**

- 6.1 La Autoridad Aeronáutica establecerá un Manual de referencia de actividades de vigilancia y de control de calidad, que contendrá los procedimientos de actuación y que regulará los siguientes aspectos:
- a) Código de conducta para el personal responsable de las actividades de control de la calidad.
  - b) Confidencialidad de los informes y resultados de las actividades de control de la calidad.
  - c) Categorías de cumplimiento y/o incumplimiento de las constataciones de control de la calidad.
  - d) Metodología de las actividades de control de la calidad: planificación y programación, auditorías de seguridad, inspecciones de seguridad, pruebas de seguridad, estudios de seguridad e investigaciones de seguridad
  - e) Informes administrativos: entrega de informes de las actividades de control de la calidad y proceso de aprobación; listas de chequeo y formularios.
  - f) Retención y análisis estadístico de resultados de las actividades de control de la calidad, incluyendo consolidación de constataciones y recomendaciones, herramientas para la recopilación y análisis de la información histórica relativa al cumplimiento, tendencias e identificación de las inquietudes sistémicas.
  - g) Reporte anual de actividades.
  - h) Medidas de cumplimiento: planes de acciones correctivas, acciones administrativas, medidas de sanciones administrativas y otras medidas de cumplimiento.
  - i) Seguimiento y evaluación de las medidas correctivas que aseguren que las deficiencias identificadas a través de los mecanismos de control de la calidad han sido corregidas cuando sea necesario.
  - j) Describir la metodología de evaluación del riesgo para determinar las prioridades y la frecuencia de las actividades de control de la calidad.
  - k) El establecimiento de preocupación significativa de la seguridad, los que requieren la adopción de acciones inmediatas.
- 6.2 Las entidades ejecutoras promoverán modificaciones al Manual de referencia de actividades de vigilancia y de control de calidad para mejorar su eficiencia.

## CAPÍTULO 7

### REQUISITOS PARA LOS INSPECTORES

#### 7.1 Inspectores

7.1.1 Para los fines de aplicación del PNCCSAC, los inspectores señalados en el Decreto Supremo N°115, de 2018, del Ministerio Defensa Nacional, párrafo 3.4.7, se clasifican en:

- a) **Inspectores Gubernamentales en materias de seguridad de la aviación civil:**  
Funcionarios dependientes del DAI, responsables de ejecutar las actividades de vigilancia de la seguridad de la aviación civil.
- b) **Inspectores Fiscalizadores AVSEC:**  
Funcionarios dependientes del DASA, responsables de ejecutar actividades de control de calidad.

7.1.2 El Manual de referencia de actividades de vigilancia y de control de calidad contendrá información en detalle sobre el actuar de los inspectores.

#### 7.2 Selección del Personal

7.2.1 Los Inspectores serán funcionarios dependientes de la DGAC, los cuales contarán con entrenamiento y autoridad para cumplir la función de acuerdo a lo definido en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil.

7.2.2 Los criterios específicos de selección se encuentran definidos en el PNISAC.

#### 7.3 Instrucción

7.3.1 La Autoridad Aeronáutica impartirá para este cargo, instrucción inicial y entrenamiento en el puesto de trabajo, para entregar las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones, conforme a los lineamientos definidos en el PNISAC.

7.3.2 Se impartirá instrucción recurrente y especializada, cuando corresponda, para mantener, actualizar y reforzar las competencias adquiridas inicialmente y entregarles nuevos conocimientos. La periodicidad de las instrucciones señaladas, serán cada tres años acorde a lo establecido en el PNISAC.

7.3.3 Los criterios específicos de instrucción se encuentran definidos en el PNISAC.

#### **7.4 Nombramiento y Facultades**

- 7.4.1 La Autoridad Aeronáutica designará por resolución los funcionarios que ejercerán el cargo de Inspector Gubernamental en materias de seguridad de la aviación civil y del cargo de Inspector Fiscalizador AVSEC.
- 7.4.2 Los Inspectores en su calidad de fiscalizadores tendrán acceso irrestricto e ilimitado a las aeronaves; los aeródromos; las instalaciones aeronáuticas e instalaciones de los integrantes del sistema de seguridad de la aviación y, además, tendrán acceso a los documentos de seguridad de la aviación y podrán inspeccionarlos mientras se encuentren efectuando sus labores de auditoría.
- 7.4.3 Los Inspectores fiscalizarán el cumplimiento de la normativa y procedimientos de seguridad de la aviación.
- 7.4.4 Si el Inspector toma conocimiento de una preocupación significativa de seguridad que pueda representar un riesgo inminente a la seguridad, dispondrá las medidas y acciones correctivas inmediatas para superar tal situación, conforme a las directrices que establece el Manual de referencia de actividades de vigilancia y de control de calidad.

#### **7.5 Certificación**

- 7.5.1 La Autoridad Aeronáutica someterá a un proceso de certificación a los inspectores de acuerdo a los criterios definidos en el PNISAC.

#### **7.6 Recertificación**

- 7.6.1 El Inspector deberá ser sometido cada tres años al cumplimiento de la recertificación de acuerdo a los criterios definidos en el PNISAC.

#### **7.7 Revocación de la Certificación**

- 7.7.1 La DGAC, a través del Departamento Recursos Humanos (DRH), en cualquier tiempo y previo análisis de los antecedentes presentados para ello, podrá revocar la autorización, fundado en los incumplimientos detectados en las actividades de control y fiscalización o por la pérdida de los requisitos que se tuvieron a la vista para otorgar la certificación para desarrollar actividades de seguridad aeroportuaria, de acuerdo a los criterios establecidos en el PNISAC

#### **7.8 Acreditación**

- 7.8.1 En cumplimiento a lo establecido en el Reglamento DAR 17, la Autoridad Aeronáutica acreditará al Inspector mediante una credencial institucional (Apéndice 1), que será emitida por el Departamento Recursos Humanos, a

consecuencia de la resolución de nombramiento de los mismos, con vigencia por tres años.

NORMATIVA PARA OPINIÓN

## **CAPÍTULO 8**

### **PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD**

- 8.1 Las entidades indicadas en el párrafo 2.2 del presente programa, y el Servicio AVSEC de los Aeropuertos y Aeródromos deberán contar con un Programa Interno de Control de Calidad (PICC), los cuales serán aprobados por el DASA y tendrán una vigencia de tres (03) años.
- 8.2 En el Apéndice 2 del presente programa se encuentra establecido el modelo del Programa Interno de Control de Calidad para Entidades Externas a la DGAC.
- 8.3 El modelo de Programa Interno del Control de la Calidad para las Unidades Aeroportuarias, en donde se encuentre establecido el servicio AVSEC/DGAC, será de responsabilidad del DASA, y, asimismo su distribución.
- 8.4 Se exime de lo señalado en el párrafo 8.1 del presente programa, a los Centros de Instrucción que cuenten con un Programa de Instrucción (P.I.) aprobado por la DGAC, a los Instructores Externos Certificados por la DGAC, a las Empresas de Seguridad en Recursos Técnicos autorizadas por la DGAC, y a aquellas que la Autoridad Aeronáutica considere que no tienen responsabilidad en el PNSAC.
- 8.5 El resultado de la aplicación, incluyendo las medidas correctivas adoptadas, serán reportados a la DGAC a través del DASA.
- 8.6 Todas las organizaciones incluirán en su programa interno de control de calidad un proceso formal para la resolución de problemas de seguridad detectados durante la ejecución de actividades de vigilancia y de control de calidad.
- 8.7 Las entidades externas que realizan operaciones o que tengan representación en más de un aeródromo, podrán establecer y presentar un Programa interno de control de calidad estandarizado, el cual será revisado y aprobado por DASA.
- 8.8 Los Programas Internos de Control de Calidad de las entidades externas que realizan operaciones o tienen representación solamente en un aeródromo, serán revisados por la autoridad aeroportuaria local, mediante lista de verificación proporcionada por el DASA, siendo la aprobación realizada por ese departamento.

#### **8.4 Control Interno**

- 8.4.1 El DASA dispondrá que en los aeródromos de la red primaria se ejecuten mecanismos de control interno a las actividades de seguridad aeroportuaria de responsabilidad de la DGAC y que son desarrolladas por el personal de seguridad aeroportuaria.
- 8.4.2 El modelo de programa interno de control de calidad incorporará un capítulo sobre el control interno que deben realizar las unidades aeroportuarias, éstos controles busca determinar:

- a) La efectividad y eficiencia de la seguridad aeroportuaria.
- b) La confiabilidad de la prestación del servicio.
- c) El cumplimiento de las regulaciones y procedimientos de seguridad aeroportuaria.
- d) El cumplimiento de los indicadores.

8.4.3 Dentro de las actividades que el aeródromo debería realizar para el control interno:

- a) Designar niveles de supervisión de procesos.
- b) Determinación de indicadores de cumplimiento.
- c) Diseñar y utilizar listas de verificación de terreno.
- d) Definir los mecanismos de comunicación entre los niveles de operación, supervisión y decisión.
- e) Evaluar y analizar los riesgos de seguridad del aeródromo para establecer prioridades de monitoreo y control.
- f) Utilizar los medios electrónicos de vigilancia remota (CCTV) para supervisar las actividades.
- g) Implementar y ejecutar un Plan de pruebas encubiertas de seguridad a nivel local.
- h) Diseñar e implementar mecanismos de resolución de problemas. El proceso de resolución de problemas de seguridad debe considerar medidas para corregir deficiencias u observaciones relacionadas con algunos de los siguientes procesos de seguridad, los cuales deben estar establecidos claramente en la norma referidos a:
  - 1) El control del acceso a la parte aeronáutica.
  - 2) Los controles de seguridad para controlar el ingreso a las ZSR.
  - 3) Los procedimientos para los sistemas de pases de identificación del personal de aeropuerto y pases vehiculares.
  - 4) Las verificaciones de antecedentes de las personas que aplican controles de seguridad.
  - 5) Las pruebas de mantenimiento y rendimiento del equipo de seguridad utilizado en la inspección de las personas que no son pasajeros, así como de los artículos que transportan, antes de ingresar a las ZSR de los aeropuertos que prestan servicios a la aviación civil internacional.
  - 6) La inspección y los controles de seguridad para las personas que no son pasajeros, así como de los artículos que transportan, antes de ingresar a las ZSR de los aeropuertos que prestan servicios a la aviación civil internacional.
  - 7) La inspección u otros controles de seguridad apropiados a los vehículos a los que se haya concedido acceso a las ZSR, junto con los artículos contenidos en los mismos.
  - 8) Los controles de seguridad para las mercancías y suministros que son introducidas en las ZSR.
  - 9) Las medidas de seguridad para las áreas de la parte pública de forma sistemática y eficaz de conformidad con las evaluaciones de riesgos y los procedimientos establecidos.
  - 10) Las medidas para supervisar la circulación de personas y vehículos en las ZSR desde y hacia las aeronaves para impedir el acceso no autorizado a las mismas.

- 11) Los procedimientos para las verificaciones e inspecciones de seguridad de las aeronaves.
- 12) Las medidas para asegurarse de que una aeronave que esté siendo objeto de una verificación o inspección de seguridad esté protegida contra interferencias no autorizadas, desde el momento en que comienza la verificación o inspección de la misma hasta su salida.
- 13) Las medidas para garantizar que cualquier artículo dejado a bordo por pasajeros que desembarcan de un vuelo en tránsito sea retirado de la aeronave o manejado de manera apropiada antes de la salida de la aeronave.
- 14) Medidas para garantizar que, durante el vuelo, se evite que personas no autorizadas ingresen al compartimento de la tripulación de vuelo.
- 15) Medidas y procedimientos para garantizar la seguridad a bordo de las aeronaves cuando viajen pasajeros bajo coacción por haber sido sometidos a procedimientos judiciales o administrativos.
- 16) Medidas para garantizar que el explotador de aeronave y el PIC sean informados cuando pasajeros viajen bajo coacción por haber sido sometidos a procedimientos judiciales o administrativos.
- 17) Los procedimientos para el porte de armas a bordo de aeronaves por los IFSO que actúen en el desempeño de sus funciones.
- 18) Los procedimientos para el transporte de armas en un lugar de la aeronave que sea inaccesible a cualquier persona durante el tiempo de vuelo.
- 19) Los procedimientos para asegurarse de que el PIC sea notificado acerca del número de personas armadas y la ubicación de sus asientos.
- 20) El mantenimiento y las pruebas de rendimiento de los equipos de inspección de seguridad utilizados en la inspección de pasajeros de origen y su equipaje de mano.
- 21) La inspección de pasajeros de origen y su equipaje de mano.
- 22) La inspección de cualquier pasajero de transbordo y su equipaje de mano.
- 23) El mantenimiento y las pruebas de rendimiento de los equipos de inspección de seguridad utilizados en la inspección de los pasajeros de transbordo y su equipaje de mano.
- 24) La inspección de cualquier pasajero de transbordo y su equipaje de mano.
- 25) Las medidas de protección a los pasajeros inspeccionados y su equipaje de mano contra interferencias no autorizadas desde
- 26) Las medidas para las operaciones de tránsito a fin de proteger a los pasajeros en tránsito y su equipaje de mano contra interferencias no autorizadas, así como la integridad de la seguridad del aeropuerto de tránsito.
- 27) El mantenimiento y las pruebas de rendimiento de los equipos de inspección de seguridad que se utilizan para la inspección del equipaje de bodega de origen.
- 28) La inspección del equipaje de bodega de origen.
- 29) La inspección de cualquier equipaje de bodega destinado al transbordo.
- 30) El mantenimiento y las pruebas de rendimiento de los equipos de inspección de seguridad utilizados en la inspección del equipaje de bodega destinado al transbordo.

- 31) Las medidas para la protección del equipaje de bodega contra interferencias no autorizadas, desde el punto en que es inspeccionado o aceptado a cargo del explotador de aeronave, lo que suceda primero, hasta la salida de la aeronave en que será transportado.
  - 32) Los procedimientos para el cotejo del equipaje de bodega.
  - 33) Los procedimientos para la autorización del transporte de equipaje de bodega en una aeronave.
  - 34) Los controles de seguridad, incluyendo la inspección cuando sea factible, de la carga y el correo antes de ser cargados en la aeronave.
  - 35) La carga y el correo utilizando un método(s) apropiado(s) que tome(n) en consideración la naturaleza del envío.
  - 36) El proceso de seguridad de la cadena de suministro que incluye las operaciones de los agentes acreditados o expedidores reconocidos, en el caso de que dichas entidades participen en la aplicación de la inspección u otros controles de seguridad de la carga y el correo.
  - 37) Medidas para garantizar que los explotadores de aeronaves no acepten carga o correo para transporte en una aeronave, a menos que se haya confirmado y verificado la aplicación de la inspección u otros controles de seguridad por parte de un agente acreditado o una entidad que haya sido aprobada por la autoridad competente o que dicha carga o correo haya sido inspeccionada.
  - 38) Las medidas para la protección de la carga y el correo contra interferencias no autorizadas desde el punto donde se aplica la inspección u otros controles de seguridad hasta la salida de la aeronave.
  - 39) La aplicación de mayores medidas de seguridad para mitigar las amenazas relacionadas con la carga y el correo de riesgo elevado.
  - 40) Las medidas para garantizar que se emita una declaración de seguridad para la carga y el correo que han sido confirmados y verificados, ya sea en formato electrónico o por escrito, a fin de que acompañe a la carga y el correo a lo largo de toda la cadena de suministro segura.
  - 41) La inspección cualquier carga y correo de trasbordo.
  - 42) Las pruebas de mantenimiento y rendimiento del equipo de inspección de seguridad utilizado en la inspección de dicha carga y correo.
  - 43) Las medidas para garantizar que el aprovisionamiento de a bordo y los suministros y piezas de repuesto en una aeronave de pasajeros estén sujetos a controles de seguridad apropiados y, de ahí en adelante, protegidos hasta ser cargados en la aeronave.
  - 44) El mantenimiento y las pruebas de rendimiento de los equipos de inspección de seguridad utilizados en la inspección de la carga y correo de transbordo.
- i) Otros que se consideren pertinentes.

## **CAPÍTULO 9**

### **INFRACCIONES Y SANCIONES AERONÁUTICAS**

- 9.1 La Dirección General de Aeronáutica Civil conocerá y sancionará las infracciones a la legislación, reglamentación aeronáutica y de las instrucciones que ella dicte en el ejercicio de sus atribuciones, en conformidad a lo previsto en el Código Aeronáutico y Reglamento DAR-51.
- 9.2 Las entidades examinadoras informarán, cuando corresponda, al Departamento Jurídico, Sección Infraccional, toda posible infracción a las regulaciones de seguridad de la aviación civil y que requiera ser evaluada ante posibles procedimientos administrativos por infracciones al Código Aeronáutico y otras regulaciones aeronáuticas.

NORMATIVA PARA OPINIÓN

## APÉNDICE 1

## FORMATO DE CREDENCIAL PARA INSPECTORES

## A. INSPECTOR GUBERNAMENTAL AVSEC

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>REPÚBLICA DE CHILE</b><br>REPÚBLIC OF CHILE                                    |                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>INSPECTOR GUBERNAMENTAL AVSEC</b><br>NATIONAL AVIATION SECURITY INSPECTORS     |                                                                                                                                                                                                                           |
|  | <b>JUAN JOSE JEREZ PEREZ</b>                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                   | Fecha de Nacimiento: <b>30-Mar-1961</b> Nacionalidad: <b>CHILENA</b>                                                                                                                                                      |
|                                                                                   | <b>ACCESO SIN RESTRICCIÓN A</b>                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aeronaves</li> <li>-Aerodromos</li> <li>-Registros</li> <li>-Plataformas</li> <li>-Documentos</li> <li>-Infraestructura</li> <li>-Dependencias</li> <li>-Instalaciones</li> </ul> |
| Fecha de vencimiento / Expiration Date: <b>11-OCT-2020</b>                        |                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>RUT: 1.234.567-K</b>                                                           | <b>01A/18</b>                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b><u>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |
| <p>Conforme a la Ley N° 16.752 de la DGAC, los explotadores/administradores de Aeródromos, Aeropuertos y Helipuertos, deberán otorgar facilidades al portador de esta credencial, para cumplimiento de las actividades de Vigilancia Estatal de la seguridad de la aviación civil, establecidos en el Programa Nacional.</p> |                                     |
| <p>En caso de extravío por favor devolver a:<br/>         Dirección General de Aeronautica Civil -<br/>         CHILE Miguel Claro 1314, Providencia,<br/>         Santiago Fono +562-24932000 /<br/>         +562-24392290</p>                                                                                              |                                     |
| Fecha de otorgamiento / Date of Issue<br><b>25-Oct-2019</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS</b> |

## B. INSPECTOR FISCALIZADOR AVSEC

**REPÚBLICA DE CHILE**  
 REPUBLIC OF CHILE  
**INSPECTOR FISCALIZADOR AVSEC**  
 AVIATION SECURITY INSPECTORS



**PEDRO PABLO  
PEREZ PERIRA**

Fecha de Nacimiento      Nacionalidad  
**31-Julio-1985**      **CHILENA**

**ACCESO SIN RESTRICCION A**

- Aerodromos
- Registros
- Plataformas
- Documentos

- Infraestructura
- Dependencias
- Instalaciones



Fecha de vencimiento / Expiration Date:

**RUT: 12.345.678-K      11-OCT-2020      01R/18**

**DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL**

Conforme a la Ley N° 16.752 de la DGAC, los explotadores/administradores de Aeródromos, Aeropuertos y Helipuertos, deberán otorgar facilidades al portador de esta credencial, para cumplimiento de las actividades de Vigilancia Estatal de la seguridad de la aviación civil, establecidos en el Programa Nacional.

En caso de extravío por favor devolver a:  
 Dirección General de Aeronautica Civil -  
 CHILE Miguel Claro 1314, Providencia,  
 Santiago Fono +562-24932000 /  
 +562-24392290

Fecha de otorgamiento / Date of Issue  
**25-Oct-2019**

DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

**APÉNDICE 2**  
**MODELO DEL PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD**  
**PARA ENTIDADES EXTERNAS A LA DGAC**

|         |                                                                         |                                        |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|



**MODELO DE PROGRAMA INTERNO**  
**DE CONTROL DE CALIDAD**

**AÑO**

[illegible]

|         |                                                                         |                                        |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|

DEJADA EN BLANCO PARA LA RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL PROGRAMA

NORMATIVA PARA OPINIÓN

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## ÍNDICE

PÁGINA

### I. PROPÓSITO

### II. ANTECEDENTES

#### CAPÍTULO 1

Objetivos del Programa

#### CAPÍTULO 2

Responsabilidades dentro de la organización

#### CAPÍTULO 3

Comunicación y Coordinación con la DGAC

#### CAPÍTULO 4

Tipos de actividades de control de calidad autorizadas a Ejecutar

#### CAPÍTULO 5

Criterios para la programación de las prioridades y Frecuencias

#### CAPÍTULO 6

Gestión operacional de las actividades de control de calidad

#### CAPÍTULO 7

Categorización de cumplimiento

#### CAPÍTULO 8

Resolución de problemas

#### CAPÍTULO 9

Plan de acciones correctivas

#### CAPÍTULO 10

Actividades de seguimiento

#### CAPÍTULO 11

Tratamiento de posibles Preocupaciones Significativas de Seguridad

### III. INSTRUCTIVO APLICACIÓN DE PRUEBAS DE SEGURIDAD

### IV. ANEXOS

### V. APROBACIÓN Y VIGENCIA

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## I. PROPÓSITO

Verificar a través de la aplicación del presente Programa, el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa aeronáutica nacional en materias de seguridad de aviación y la efectividad de las medidas dispuestas en el programa de seguridad y plan de contingencia de nuestra empresa, con la finalidad de medir y evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos, declarando los mecanismos para la detección de posibles incumplimientos, desviaciones y/o fallos que deban ser solucionados en beneficio de mantener un sistema de seguridad óptimo, lo cual permitirá determinar el grado de cumplimiento por parte de nuestra entidad, además de disponer la aplicación de las medidas correctivas necesarias.

## II. ANTECEDENTES

- Ley N°18.916, de 1990, que aprueba el Código Aeronáutico y sus posteriores modificaciones.
- Decreto Supremo N°49, de 2008, del Ministerio de Defensa Nacional, que aprueba Reglamento Transporte sin Riesgo de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea (DAR 18) y sus posteriores modificaciones.
- Decreto Supremo N°63, de 2008, del Ministerio de Defensa Nacional, que aprueba Reglamento Seguridad, Protección de la Aviación contra los Actos de Interferencia Ilícita (DAR 17) y sus posteriores modificaciones.
- Resolución Exenta N°04/3/0106/1272, de 2021, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que aprueba Primera Enmienda a la Sexta Edición del Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil (PNSAC).
- Resolución Exenta N°04/3/0041/0646, de 2022, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que aprueba la Primera Enmienda de la Cuarta Edición del Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación Civil (PNISAC).
- Resolución Exenta N°0893, de 2019, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que aprueba Cuarta Edición del Programa Nacional de Seguridad de la Carga Aérea (PNSCA).
- Resolución Exenta N°0999, de 2019, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que aprueba Sexta Edición del Programa Nacional de Control de la Calidad de Seguridad de la Aviación Civil (PNCCSAC).

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

- h) Resolución Exenta N°0257, de 2017, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que aprueba Primera Edición de la Norma Transporte sin Riesgo de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea (DAN 18).
- i) Resolución Exenta N°0839, de 2018, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que aprueba Segunda Edición de la Norma Transporte de Valores en Aeródromos (DAN 17 05).
- j) Resolución Exenta N°0586, de 2019, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que aprueba Cuarta Edición de la Norma Credenciales y Permisos Aeroportuarios (DAN 17 03).
- k) Resolución Exenta N°0639, de 2019, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que aprueba Cuarta Edición de la Norma Servicios de Seguridad Privada en los Recintos Aeronáuticos (DAN 17 02).
- l) Resolución Exenta N°0710, de 2018, de la Dirección General de Aeronáutica civil, que aprueba Tercera Edición del Manual de Diseño e Infraestructura para la Protección de Instalaciones Aeroportuarias (MTA 17 03).
- m) Resolución Exenta N°0311, de 2019, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que aprueba Segunda Edición del Manual de Mantenimiento y Pruebas de Calibración para Equipos Electrónicos de Inspección en Aeropuertos y Aeródromos (MTA 17 04).
- n) Resolución Exenta N°0481, de 2019, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que aprueba Primera Edición del Manual de Orientaciones Técnicas de Mantenimiento y Pruebas de Rendimiento para Equipos Utilizados en Inspección de Seguridad por Entidades Externas a la DGAC (MTA 17 05).
- o) Resolución Exenta N°XXXX, que aprueba la XXX Edición del Programa de Seguridad de XXXXX (nombre de la empresa).
- p) Resolución Exenta N°XXXX, que aprueba la XXX Edición del Plan de Contingencia de XXXXX (nombre de la empresa).

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## **CAPÍTULO 1**

### **OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

#### **1.1 Política de Control de Calidad**

Nuestra empresa cuenta con una política permanente en beneficio de la seguridad de aviación, adoptando las medidas pertinentes en materias de control de calidad a fin de asegurar el cumplimiento permanente de los procedimientos preventivos de seguridad señalados en nuestro programa de seguridad.

#### **1.2 Objetivo General**

Establecer un Programa Interno de Control de Calidad en la Seguridad de la Aviación Civil para verificar el cumplimiento y eficacia del Programa de Seguridad de nuestra empresa, así como también el Programa Nacional Seguridad de la Aviación.

#### **1.3 Objetivos Específicos**

Realizar auditorías, inspecciones de seguridad, Pruebas de Seguridad y Ejercicios de Seguridad, a fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente por parte del personal de nuestra empresa.

Dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa vigente en materias de control de calidad, conforme a las actividades realizadas por nuestra empresa.

Comprometer nuestros esfuerzos en materias de control de calidad, sobre nuestros procesos, conforme lo establece la normativa vigente.

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## CAPÍTULO 2 RESPONSABILIDADES DENTRO DEL PROGRAMA

### 2.1. Del Representante en el Aeródromo o Coordinador de Seguridad de la empresa:

- a) Presentar para revisión y aprobación por parte de la Autoridad Aeronáutica un Programa Interno de Control de Calidad.
- b) Disponer la elaboración y actualización del Programa Interno de Control de Calidad cuando corresponda.
- c) Disponer la aplicación e implementación del Programa Interno de Control de Calidad dentro de la organización.
- d) Designar un encargado propio o de la entidad proveedora de servicio, para la aplicación e implementación del presente programa, incluyendo la difusión y control de los registros al interior de la organización y las entidades que mantenga contratadas.
- e) Disponer que se realicen mecanismos internos de control de calidad, tales como: auditorías, inspecciones, pruebas y ejercicios de seguridad.
- f) Disponer los recursos humanos y técnicos cuando sea requerido para la implementación del Programa Interno de Control de Calidad.
- g) Nombrar un coordinador para el proceso de auditoría o inspección, efectuados por la DGAC, quien actuará como contraparte con el equipo de auditores - inspectores de seguridad de esta institución.
- h) Prestar colaboración a las solicitudes del jefe de equipo, cuando la entidad se encuentre sometida a procesos de control de calidad por parte de la DGAC, brindando las siguientes facilidades:
  - Dependencia de trabajo que reúna condiciones de privacidad.
  - Acceso irrestricto a las instalaciones, zonas restringidas y aeronaves.
  - Acceso irrestricto a registros y documentos.
  - Observación de las actividades operacionales.
  - Acceso al personal para entrevistas.
- i) Dar respuesta priorizada a los hallazgos detectados en las actividades de vigilancia y de control de calidad efectuados por la DGAC y a aquellos detectados en la aplicación del Programa Interno de Control de Calidad.
- j) Elaborar y presentar a la DGAC un Plan de acciones correctivas, para solucionar los hallazgos de resultados de actividades de vigilancia y de control de calidad, efectuados por esta entidad y la DGAC.
- k) Coordinar con la autoridad aeroportuaria la ejecución de pruebas de seguridad y ejercicios de seguridad internos para determinar la eficiencia de sus controles y medidas de seguridad.
- l) Participar de a las actividades de control de calidad que disponga la DGAC.

|         |                                                                         |                                        |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|

## 2.2. Alcance

El alcance de las actividades de control de calidad del presente programa, considera nuestro personal propio y las entendidas que mantienen servicios contratados con esta entidad. (genérico).

NORMATIVA PARA OPINION

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

ENTIDADES QUE MANTIENEN SERVICIOS CONTRATADOS CON ESTA ENTIDAD.

NORMATIVA PARA OPINIÓN

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

### CAPÍTULO 3 COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN CON LA DGAC

Para dar cumplimiento a la ejecución del Programa Interno de control de calidad, se ha establecido el presente canal de comunicación y coordinación con la Autoridad Aeronáutica:

#### 3.1 A Nivel Interno Empresa:

- **Representante legal:**

Nombre :  
Fono :  
Correo Electrónico :  
Dirección :

- **Jefe y/o Coordinador de seguridad Local:**

Nombre :  
Fono :  
Correo Electrónico :  
Dirección :

- **Encargado del Control de Calidad**

Nombre :  
Fono :  
Correo Electrónico :  
Dirección :

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

### 3.2 A Nivel Aeroportuario:

- **Jefe Oficina AVSEC**

Nombre :  
Fono :  
Correo Electrónico :  
Dirección :

- **Jefe Subrogante Oficina AVSEC**

Nombre :  
Fono :  
Correo Electrónico :  
Dirección :

- **Encargado Área de Control de Calidad Externo de la Oficina AVSEC**

Nombre :  
Fono :  
Correo Electrónico :  
Dirección :

### 3.3 A Nivel DASA:

- **Jefe Sección AVSEC**

Nombre :  
Fono :  
Correo Electrónico :  
Dirección :

|         |                                                                         |                                        |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|

## CAPÍTULO 4

### TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD AUTORIZADAS A EJECUTAR

#### 4.1 TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD

Conforme lo establece la normativa vigente, la empresa para dar cumplimiento a las actividades de control de calidad, deberá realizar las siguientes actividades de control de calidad interno:

- a) **Auditoría de Seguridad:** Consiste en un examen profundo del cumplimiento de cada aspecto de la normativa y procedimientos de los integrantes del sistema de seguridad de la aviación, con el objeto de establecer si están siendo aplicados correctamente.
- b) **Inspección de Seguridad:** Comprende exámenes de la aplicación de uno o más aspectos específicos de la normativa y procedimientos a los integrantes del sistema de seguridad de la aviación, para establecer si están siendo aplicados correctamente, o se debe efectuar un diagnóstico de seguridad inicial.
- c) **Prueba de Seguridad:** Comprende actividades para evaluar aleatoriamente al personal y los equipos de seguridad durante las actividades normales de operación en un Aeródromo, para determinar la aplicación de la normativa, eficacia de las medidas de seguridad declaradas en el programa de seguridad, rendimiento de una persona o equipo.  
Esta actividad de control interno deberá ser coordinada y autorizada por la autoridad aeroportuaria antes de su ejecución.
- d) **Ejercicios de Seguridad:** Consiste en poner a prueba el Plan de contingencia evaluando las medidas de respuesta, a los involucrados, sus responsabilidades y funciones.

Los ejercicios comprenden los siguientes elementos:

- La respuesta de todo el personal involucrado
- El Plan, sus procedimientos y cartillas operacionales.
- El equipo y las comunicaciones de emergencia.

**NOTA:** *Los ejercicios de seguridad, sólo serán aplicables a las entidades que cuenten con plan de contingencia los que deberán ser coordinados y autorizados por la autoridad aeroportuaria antes de su ejecución.*

|         |                                                                         |                                        |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|

- e) Adicionalmente, la empresa será sometida a actividades de control de calidad por Parte de la Autoridad Aeronáutica.

NORMATIVA PARA OPINIÓN

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## CAPÍTULO 5 CRITERIOS PARA LA PROGRAMACIÓN DE PRIORIDADES Y FRECUENCIAS

5.1 Las prioridades y frecuencia que hemos establecido para realizar las actividades de control interno, incluidos los respectivos seguimientos de las observaciones detectadas en la aplicación del presente programa serán definidas en conformidad a los siguientes criterios:

- a) La magnitud de las operaciones aeroportuarias.
- b) La frecuencia y volumen de las operaciones realizadas
- c) La probabilidad de un acto de interferencia ilícita o de vuelos de alto riesgo.
- d) Resultados de las actividades de seguimiento y control realizadas anteriormente por la Autoridad Aeronáutica.
- e) Constataciones de las medidas de control de la calidad internas, cuando sean necesarias.
- f) Informes de incidentes o fallos de seguridad ocurridos

(La empresa puede establecer estas actividades a través de Anexo "A")

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## CAPÍTULO 6 GESTIÓN OPERACIONAL DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD

6.1 Para desarrollar las actividades de control de calidad interno, la empresa ha definido las siguientes etapas para su ejecución, las que será responsabilidad del coordinador de seguridad y/o encargado del control interno de la empresa su realización:

- a) **Planificación y programación:** La empresa definirá una planificación de las actividades que desarrollará (iniciales y seguimientos), en atención a los antecedentes y criterios establecidos en el punto 4.1 del presente programa.

La planificación incluirá aspectos como responsable de efectuar las actividades, tipo de actividades que se ejecutarán, plan de trabajo, entre otras.

El responsable de la aplicación del Programa de Control Interno, establecerá y detallará la programación de las actividades en el Anexo A *“Planificación y Programación de las actividades de control interno”*.

- b) **Alcances internos:** Las actividades dispuestas en la planificación anual, contemplará aspectos relacionados a nuestro Programa de Seguridad, medidas de respuesta dispuestas en el Plan de Contingencia, procedimientos internos con alcance en seguridad de aviación para lo cual se considerará como alcance a nuestro personal propio y las entidades que mantienen servicios contratados con esta entidad.

- c) **Actividades previas:** Para la ejecución de las actividades de control de calidad, nuestra empresa elaborará una lista de verificación para cada proceso o actividad que será sometido a control interno, para lo cual se utilizará el ANEXO C *“Lista de verificación”*, esta permitirá verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Programa de Seguridad, Plan de Contingencia y normativa vigente.

Para el caso de los ejercicios de seguridad nuestra empresa efectuará la planificación respectiva, considerando los instrumentos de evaluación necesarios, tales como listas de verificación y la periodicidad en atención a lo detallado en el Plan de Contingencia de nuestra empresa.

Se desarrollará un plan de auditoría o inspección en el cual se detallarán los alcances de la actividad de control interno (ANEXO B).

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

Respecto a la ejecución de las pruebas de seguridad, el encargado de control interno, deberá ejecutar la actividad conforme al Instructivo específico para esta actividad detallado en el Ítem III.

- d) **Etapas de ejecución:** La ejecución de las actividades de control de calidad, contemplará una reunión de apertura para lo cual se utilizará el ANEXO D “*Reunión de apertura y clausura*”, en la cual se dará a conocer el alcance del proceso. Por otra parte, durante la ejecución se aplicarán las siguientes metodologías de trabajo: entrevistas con el personal, análisis de documentos, observación de terreno, identificación y categorización de hallazgos y finalmente una reunión de clausura si fuera el caso.
- e) **Etapas posteriores a la actividad de control de calidad:** En esta etapa se considera la elaboración de informes finales, para lo cual se utilizará el ANEXO E “*Informe final*”, en el cual se realice la revisión y validación de los hallazgos, elaboración y aprobación del plan de acciones correctivas, tratamiento de preocupaciones significativas de seguridad (si fuera el caso), solución de problemas, actividades de seguimiento.
- f) **Reporte y Mantenimiento de registros:** La empresa reportará los resultados de las actividades de control de calidad internas al Departamento de Aeródromos y Servicios Aeronáuticos, al igual que las medidas correctivas producto de las desviaciones internas detectadas.

Los registros de las actividades desarrolladas se mantendrán almacenados por un plazo de cinco (05) años en formato digital o impreso.

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## CAPÍTULO 7 CATEGORIZACIÓN DE CUMPLIMIENTO

- 7.1 Al aplicar las actividades de control de calidad, estos podrán derivar con observaciones o hallazgos, por tanto, la empresa ha definido los siguientes criterios para categorizar cada uno de los hallazgos mediante la verificación del cumplimiento de la normativa:
- a) **Categoría 1:** Se cumple la norma, procedimiento o medida de seguridad.
  - b) **Categoría 2:** Se cumple en forma deficiente con la norma, procedimiento o medida de seguridad.
  - c) **Categoría 3:** No se cumple la norma, procedimiento o medida de seguridad. Una clasificación Categoría 3 representa un incumplimiento de orden administrativo o documental, que es necesario que la entidad examinada corrija. La entidad deberá asignar prioridad a las medidas correctivas y establecer un plazo específico para dar solución al hallazgo, a través del Plan de acciones correctivas.
  - d) **Categoría 4:** No se cumple la norma, afectando procedimientos o medidas de seguridad durante las operaciones; no obstante, la empresa aplicará medidas de mitigación inmediata que permiten dar continuidad a las operaciones de forma segura. La empresa asignará prioridad a las medidas correctivas definitivas y remitirá a la entidad examinadora un Plan de acciones correctivas para validar y aprobar la propuesta.
  - e) **Categoría 5:** No se cumple la norma, se evidencia la ausencia de procedimientos o medidas de seguridad en las operaciones, asimismo las acciones inmediatas realizadas por la entidad auditada no son suficientes para dar continuidad a las operaciones de forma segura, poniendo en riesgo el sistema de la aviación civil la regularidad de las operaciones. Una clasificación Categoría 5 representa una preocupación significativa de la seguridad temporal. Nuestra empresa asignará alta prioridad a las medidas definitivas, remitiendo un Plan de acciones correctivas para asegurar el cumplimiento de la norma.
  - f) **NA (No aplica):** Medidas o procedimientos no existentes en un aeródromo o entidad examinada, o que no se ejecutan por no corresponder a la materia tratada.
  - g) **NOB (No observado):** Cuando un procedimiento o medida no ha sido verificada u observada.

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## CAPÍTULO 8 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- 8.1 De acuerdo con lo establecido en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil y el Programa Nacional de Control de la Calidad, nuestra empresa ha establecido un proceso formal para dar solución a los problemas de seguridad detectados en las actividades de control de calidad y vigilancia desarrolladas por la Autoridad Aeronáutica, así como también aquellos detectados en las actividades internas desarrolladas por nuestra empresa.
- 8.2 El proceso de resolución de problemas de seguridad de nuestra empresa considera, medidas para corregir deficiencias u observaciones conforme a nuestro rubro, relacionadas con algunos de los siguientes procesos de seguridad:
- a) El control del acceso a la parte aeronáutica.
  - b) Los controles de seguridad para controlar el ingreso a las ZSR.
  - c) Los procedimientos para los sistemas de pases de identificación del personal de aeropuerto y pases vehiculares.
  - d) Las verificaciones de antecedentes de las personas que aplican controles de seguridad.
  - e) Las pruebas de mantenimiento y rendimiento del equipo de seguridad utilizado en la inspección de las personas que no son pasajeros, así como de los artículos que transportan, antes de ingresar a las ZSR de los aeropuertos que prestan servicios a la aviación civil internacional.
  - f) La inspección y los controles de seguridad para las personas que no son pasajeros, así como de los artículos que transportan, antes de ingresar a las ZSR de los aeropuertos que prestan servicios a la aviación civil internacional.
  - g) La inspección u otros controles de seguridad apropiados a los vehículos a los que se haya concedido acceso a las ZSR, junto con los artículos contenidos en los mismos.
  - h) Los controles de seguridad para las mercancías y suministros que son introducidas en las ZSR.
  - i) Las medidas de seguridad para las áreas de la parte pública de forma sistemática y eficaz de conformidad con las evaluaciones de riesgos y los procedimientos establecidos.
  - j) Las medidas para supervisar la circulación de personas y vehículos en las ZSR desde y hacia las aeronaves para impedir el acceso no autorizado a las mismas.
  - k) Los procedimientos para las verificaciones e inspecciones de seguridad de las aeronaves.
  - l) Las medidas para asegurarse de que una aeronave que esté siendo objeto de una verificación o inspección de seguridad esté protegida contra interferencias no autorizadas, desde el momento en que comienza la verificación o inspección de la misma hasta su salida.

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

- m) Las medidas para garantizar que cualquier artículo dejado a bordo por pasajeros que desembarcan de un vuelo en tránsito sea retirado de la aeronave o manejado de manera apropiada antes de la salida de la aeronave.
- n) Medidas para garantizar que, durante el vuelo, se evite que personas no autorizadas ingresen al compartimento de la tripulación de vuelo.
- o) Medidas y procedimientos para garantizar la seguridad a bordo de las aeronaves cuando viajen pasajeros bajo coacción por haber sido sometidos a procedimientos judiciales o administrativos.
- p) Medidas para garantizar que el explotador de aeronave y el PIC sean informados cuando pasajeros viajen bajo coacción por haber sido sometidos a procedimientos judiciales o administrativos.
- q) Los procedimientos para el porte de armas a bordo de aeronaves por los IFSO que actúen en el desempeño de sus funciones.
- r) Los procedimientos para el transporte de armas en un lugar de la aeronave que sea inaccesible a cualquier persona durante el tiempo de vuelo.
- s) Los procedimientos para asegurarse de que el PIC sea notificado acerca del número de personas armadas y la ubicación de sus asientos.
- t) El mantenimiento y las pruebas de rendimiento de los equipos de inspección de seguridad utilizados en la inspección de pasajeros de origen y su equipaje de mano.
- u) La inspección de pasajeros de origen y su equipaje de mano.
- v) La inspección de cualquier pasajero de transbordo y su equipaje de mano.
- w) El mantenimiento y las pruebas de rendimiento de los equipos de inspección de seguridad utilizados en la inspección de los pasajeros de transbordo y su equipaje de mano.
- x) La inspección de cualquier pasajero de transbordo y su equipaje de mano.
- y) Las medidas de protección a los pasajeros inspeccionados y su equipaje de mano contra interferencias no autorizadas desde el punto de inspección hasta que embarcan en la aeronave.
- z) Las medidas para las operaciones de tránsito a fin de proteger a los pasajeros en tránsito y su equipaje de mano contra interferencias no autorizadas, así como la integridad de la seguridad del aeropuerto de tránsito.
- aa) El mantenimiento y las pruebas de rendimiento de los equipos de inspección de seguridad que se utilizan para la inspección del equipaje de bodega de origen.
- bb) La inspección del equipaje de bodega de origen.
- cc) La inspección de cualquier equipaje de bodega destinado al transbordo.
- dd) El mantenimiento y las pruebas de rendimiento de los equipos de inspección de seguridad utilizados en la inspección del equipaje de bodega destinado al transbordo.
- ee) Las medidas para la protección del equipaje de bodega contra interferencias no autorizadas, desde el punto en que es inspeccionado o aceptado a cargo del explotador de aeronave, lo que suceda primero, hasta la salida de la aeronave en que será transportado.

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

- ff) Los procedimientos para el cotejo del equipaje de bodega.
  - gg) Los procedimientos para la autorización del transporte de equipaje de bodega en una aeronave.
  - hh) Los controles de seguridad, incluyendo la inspección cuando sea factible, de la carga y el correo antes de ser cargados en la aeronave.
  - ii) La carga y el correo utilizando un método(s) apropiado(s) que tome(n) en consideración la naturaleza del envío.
  - jj) El proceso de seguridad de la cadena de suministro que incluye las operaciones de los agentes acreditados o expedidores reconocidos, en el caso de que dichas entidades participen en la aplicación de la inspección u otros controles de seguridad de la carga y el correo.
  - kk) Medidas para garantizar que los explotadores de aeronaves no acepten carga o correo para transporte en una aeronave, a menos que se haya confirmado y verificado la aplicación de la inspección u otros controles de seguridad por parte de un agente acreditado o una entidad que haya sido aprobada por la autoridad competente o que dicha carga o correo haya sido inspeccionada.
  - ll) Las medidas para la protección de la carga y el correo contra interferencias no autorizadas desde el punto donde se aplica la inspección u otros controles de seguridad hasta la salida de la aeronave.
  - mm) La aplicación de mayores medidas de seguridad para mitigar las amenazas relacionadas con la carga y el correo de riesgo elevado.
  - nn) Las medidas para garantizar que se emita una declaración de seguridad para la carga y el correo que han sido confirmados y verificados, ya sea en formato electrónico o por escrito, a fin de que acompañe a la carga y el correo a lo largo de toda la cadena de suministro segura.
  - oo) La inspección cualquier carga y correo de trasbordo.
  - pp) Las pruebas de mantenimiento y rendimiento del equipo de inspección de seguridad utilizado en la inspección de dicha carga y correo.
  - qq) Las medidas para garantizar que el aprovisionamiento de a bordo y los suministros y piezas de repuesto en una aeronave de pasajeros estén sujetos a controles de seguridad apropiados y, de ahí en adelante, protegidos hasta ser cargados en la aeronave.
  - rr) El mantenimiento y las pruebas de rendimiento de los equipos de inspección de seguridad utilizados en la inspección de la carga y correo de transbordo.
- 8.3 Las observaciones que deriven a hallazgos de categorías 4 o 5, la entidad deberá reflejar en su informe final las medidas correctivas inmediatas adoptadas y aunque estas medidas sean suficientes para solucionar el hallazgo, se mantendrá la categoría evidenciada en primera instancia. Si como resultado de la aplicación de las distintas actividades de control interno o aquellas efectuadas por la DGAC, se detectan incumplimientos, desviaciones y/o fallos, nuestra empresa podrá aplicar las siguientes medidas como resolución del problema:

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

- a) Instrucción específica
- b) Entrevistas o charlas de familiarización
- c) Asignación de otras funciones hasta ser instruido en la desviación
- d) Elaboración y/o modificación de los procedimientos, si corresponde, pudiendo incluso considerar cambios en el Programa de Seguridad.
- e) Otras que se estimen pertinentes, conforme a la naturaleza de la desviación, incumplimiento o fallo y al impacto en la seguridad de las operaciones.
- f) Otras que la autoridad aeronáutica considere necesarias.

8.4 Cabe señalar, que las medidas de resolución aplicadas, deberán quedar descritas en el Informe final de la actividad.

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## CAPÍTULO 9 PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

- 9.1 Un plan de acciones correctivas se puede definir como un documento elaborado por la entidad examinada, que indica las acciones implementadas o por implementar para corregir los hallazgos evidenciados en una auditoria, inspección, prueba de seguridad y/o ejercicio de seguridad, ya sea por las actividades de control de calidad o vigilancia desarrolladas por la Autoridad Aeronáutica, así como las actividades de control de calidad internas realizadas por la misma empresa.
- 9.2 Consecuente con lo anterior, nuestra empresa cuenta con una política para subsanar los hallazgos emanados de las actividades de control de calidad, mediante la elaboración del Plan de Acciones Correctivas, el cual incluye al responsable de implementar las medidas, organización de la empresa responsable del seguimiento, así como el responsable de su validación ANEXO F “Plan de Acciones Correctivas”.
- 9.3 Los planes de acciones correctivas derivados de las actividades de control de calidad desarrollados por Inspectores AVSEC, serán presentados a la Autoridad Aeronáutica dentro de los veinte (20) días hábiles, contados desde la recepción del informe final para su aprobación.
- 9.4 Los planes de acciones correctivas de las actividades internas de control de calidad desarrolladas por la empresa, serán remitidos dentro de los plazos al Representante de la Empresa en el Aeródromo u a otra entidad superior de la empresa para su aprobación. Adicionalmente, las medidas correctivas aplicadas a las actividades internas, estarán dispuestas para consulta por parte de la Autoridad Aeronáutica.
- 9.5 Los plazos definidos para dar solución priorizada a las observaciones, serán conforme a su criticidad de la constatación, definiendo los siguientes plazos para dar solución:
- a) Aplicación de medidas inmediatas para dar solución a errores operacionales.
  - b) Quince (15) días hábiles para dar solución a los aspectos administrativos.
  - c) Veinte (20) días hábiles para dar solución a los aspectos procedimentales.
  - d) Sesenta (60) días hábiles para la implementar medidas de seguridad cuando éstas no existan.

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## CAPÍTULO 10 ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

- 10.1 Las actividades de vigilancia se definen como el control activo de cumplimiento de las obligaciones en materias de seguridad de la aviación civil por parte de los proveedores de servicios, y su alcance en la industria aeronáutica, con la finalidad de garantizar la eficacia de las normas de seguridad de la aviación civil y del programa de seguridad de nuestra empresa.
- 10.2 En este sentido, las actividades de seguimiento son realizadas desde el punto de vista externo por la Autoridad Aeronáutica y desde el punto de vista interno por la empresa, las cuales consisten en la recepción y verificación de evidencias documentales y físicas que permitan, tener la certeza del cumplimiento de la normativa aeronáutica y de los planes de acciones correctivas, para ello el personal responsable podrá desarrollar las siguientes actividades:
- a) Visitas de terreno;
  - b) Análisis y verificación documental; y
  - c) Entrevistas
- 10.3 Las actividades de seguimiento deberán darán prioridad a las preocupaciones significativas de seguridad calificadas en categoría 5, siendo la Autoridad Aeronáutica y el responsable del presente programa interno de control de calidad, de dar solución en el menor tiempo y asegurar que no ocurra nuevamente la desviación, lo anterior a fin de continuar con las operaciones.
- 10.4 El registro utilizado para efectuar las actividades de seguimiento se encuentran en el ANEXO G *“Registro de seguimiento y control”*.

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## CAPÍTULO 11

### TRATAMIENTO DE POSIBLES PREOCUPACIONES SIGNIFICATIVAS DE SEGURIDAD

- 11.1 Una preocupación significativa de seguridad, es aquella acción que se encuentra ejecutando la empresa, que pone en riesgo inmediato la operación aérea, existiendo una falta de aplicación efectiva de los requisitos mínimos de seguridad definidos o autorizados por la DGAC.
- 11.2 Una preocupación significativa de seguridad es un hallazgo categoría 5, sobre el cual la empresa adoptará acciones inmediatas. Por tanto, nuestra empresa deberá asignar alta prioridad a las medidas definitivas, remitiendo un Plan de acciones correctivas a la Autoridad para asegurar el cumplimiento de la norma.
- 11.3 De igual forma, las preocupaciones significativas detectadas en las actividades de control interno, serán tratadas de forma inmediata con los medios disponibles, sin perjuicio de la gestión de otras medidas adicionales.
- 11.4 En este sentido, los controles críticos de la seguridad de la aviación que pueden considerar como una preocupación significativa de seguridad, entre los que se consideran los siguientes procesos:
- a) Seguridad a los pasajeros al momento de realizar operación de carguío.
  - b) La protección contra interferencias no autorizadas;
  - c) La seguridad de la carga y el suministro de a bordo;
  - d) El control de acceso a las zonas restringidas y las zonas de seguridad restringida del aeropuerto; y
  - e) La seguridad de las aeronaves de salida.
- 11.5 La empresa aplicará acciones correctivas inmediatas de solución para continuar con la operación de forma segura, pudiendo considerar, según sea el caso las siguientes acciones, entre otras:
- a) Corrección de las deficiencias.
  - b) Implementación de medidas de seguridad adicionales o complementarias, según corresponda.
  - c) Reforzamiento de las medidas de seguridad iniciales.
  - d) Reinspección de procesos de seguridad aeroportuaria según corresponda.
  - e) Elaboración de procedimientos o aumento en el nivel de detalle de los mismos.
  - f) Otras que el representante o coordinador de seguridad estime pertinente.

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

### III. INSTRUCTIVO APLICACIÓN DE PRUEBAS DE SEGURIDAD

Las entidades externas interesadas en desarrollar ejercicios y pruebas de seguridad establecidos en sus Programas Internos de Control de Calidad, deberán proceder de la siguiente forma:

#### 1. Etapa de Planificación.

Las Pruebas de Seguridad y Ejercicios de Seguridad deberán ser coordinados y autorizados por la autoridad aeroportuaria antes de su ejecución, para lo cual, el encargado de la entidad de la aplicación de la actividad de control de calidad tomará contacto con el Jefe de seguridad de la Unidad, informará la fecha y el alcance que se pretende dar, el que debe ser concordante con la planificación establecida en el Anexo "A" de su PICC, cabe señalar, que esta evaluación debe considerar la vulneración de uno o varios procedimientos de seguridad, establecidos en su PSE o PCA o en la Normativa aeronáutica.

Considerar el escenario y protocolo de la actividad, que consiste en una prueba no anunciada, provista de elementos o artículos Prohibidos/Restringidos. Cabe señalar, que la empresa deberá establecer la modalidad de resguardo de sus elementos de prueba, posterior a la actividad.

Deberá presentar los requisitos a evaluar en el Anexo "C" Lista de Verificación, establecido en su PICC, lo anterior, para ser utilizada como instrumento de apoyo y guía durante el proceso, a fin de ajustar y orientar respecto de lo planificado y entregar un muestreo del nivel de eficacia de los procedimientos de seguridad que desarrolle la entidad conforme al rubro.

#### 2. Etapa de Ejecución.

El encargado de la entidad evaluadora ya habiendo, alertado de manera previa a la jefatura de su empresa, darán inicio a la actividad.

Además, durante la ejecución de la actividad de control de calidad, supervisará la prueba, a fin de mantener los lineamientos establecidos y aprobados para su ejecución.

Conforme los resultados, entregará al personal evaluado las observaciones resultantes de la actividad, puede darse la instancia que el resultado requiera medidas de resolución inmediata, conforme a lo descrito en el Capítulo 8 de su PICC, para lo cual, deberá aplicar medidas correctivas correspondientes.

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

### 3. Etapa de Finalización.

Posterior al término de la actividad, el encargado de la actividad de control de calidad de la entidad informará de esto al Jefe de seguridad de la Unidad, informando del resultado de esta, procederá a formalizar el resultado a través del el Anexo "E" Informe Final, el que deberá incluir todos los antecedentes y la mayor cantidad de evidencia de la actividad (fotos, registros, documentos, etc.)

Ante un resultado insatisfactorio de la actividad, la entidad debe establecer las medidas correctivas que deben implantarse, a través de un Plan de Acciones Correctivas, el que puede considerar, instrucción del personal de seguridad involucrado en fallo, revisión de los procedimientos operacionales aplicados u otros aspectos detectados en la evaluación.

- Realizar las medidas de seguimiento correspondientes para garantizar la aplicación eficaz de las medidas correctivas, conforme a la metodología establecida en su PICC.
- Finalmente, la empresa deberá remitir el expediente completo de la actividad de control de calidad realizada al DASA, a fin de evidenciar la aplicación de su PICC, dejando respaldo de esto para futuras actividades de control de calidad a realizar por la DGAC.

## IV. ANEXOS

- Programa Anual de Actividades de Control de Calidad
- Plan de Inspección o Control de Calidad.
- Lista de Verificación.
- Registros de reunión de apertura y clausura.
- Informe Final.
- Plan de Acciones Correctivas.
- Registro de Seguimiento y Control.

La empresa podrá incluir otros registros que considere necesarios

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

### REGISTROS DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD

De acuerdo a lo establecido en el programa nacional de control de calidad de la seguridad de aviación civil, nuestra empresa mantendrá los registros relacionados a las actividades de control de calidad realizada por la autoridad aeronáutica, así como de aquellas actividades internas realizadas por la empresa.

Los registros que la empresa conservará para ser evidenciados ante inspectores fiscalizadores AVSEC o inspectores gubernamentales contempla los registros de solución de problemas, informes a la autoridad aeronáutica, plan de acciones correctivas, planificación de actividades, entre otros.

Los registros y evidencias serán mantenidos por nuestra empresa por un período de 5 años.

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## V. APROBACIÓN Y VIGENCIA

El presente programa, es aprobado por la Autoridad Aeronáutica y tendrá una vigencia de tres años, fecha en la cual se efectuarán los ajustes y correcciones pertinentes. Sin embargo, los aeródromos y las entidades externas, deberán presentar en los primeros 30 días hábiles del año al DASA, la planificación anual de sus actividades de control de calidad.

Sin perjuicio de lo anterior, el PICC y las planificaciones anuales de actividades de control de calidad, podrán sufrir modificaciones derivadas de los procesos de control de calidad que ejecutan Inspectores Fiscalizadores AVSEC o Inspectores Gubernamentales o conforme a los cambios normativos dispuestos por la DGAC.

Las modificaciones y/o enmiendas serán sometidas a revisión y aprobación por parte de la Autoridad Aeronáutica.

|                                                                                              |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>(Señalar nombre del Responsable de la elaboración del PICC y Cargo) | <b>Firma</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## ANEXO A

**PLANIFICACIÓN ANUAL DE ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD**

| TIPO DE ACTIVIDAD |                          |   |                           |
|-------------------|--------------------------|---|---------------------------|
| A                 | Auditoría Inicial        | D | Inspección de Seguimiento |
| B                 | Auditoría de Seguimiento | E | Prueba de Seguridad       |
| C                 | Inspección Inicial       | F | Ejercicio de Seguridad    |

| N° | TIPO | Alcance<br>(definir proceso a evaluar) | Fecha de aplicación (mes y año 1) |  |  |  |  |  |  |  |
|----|------|----------------------------------------|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
|    |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 1  |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 2  |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 3  |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 4  |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 5  |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 6  |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |

| N° | TIPO | Alcance<br>(definir proceso a evaluar) | Fecha de aplicación (mes y año 2) |  |  |  |  |  |  |  |
|----|------|----------------------------------------|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
|    |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 1  |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 2  |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 3  |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 4  |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 5  |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 6  |      |                                        |                                   |  |  |  |  |  |  |  |

|                |                                   |
|----------------|-----------------------------------|
| Firma          | Firma                             |
| Jefe de Equipo | Representante Legal de la Empresa |
| Fecha          | Fecha                             |

**Nota:** De presentar modificaciones en su planificación, la entidad debe informar y solicitar autorización al DASA, ([www.dasacontrolcalidad@dgac.gob.cl](mailto:www.dasacontrolcalidad@dgac.gob.cl))

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## ANEXO B

**PLAN DE INSPECCIÓN O AUDITORÍA**

| DATOS DE LA EMPRESA      |  |
|--------------------------|--|
| Representante            |  |
| Coordinador de Seguridad |  |
| Teléfono de contacto     |  |
| Correo electrónico       |  |

| PROGRAMACIÓN       |  |
|--------------------|--|
| Fecha de ejecución |  |
| Jefe de Equipo     |  |

| OBJETIVOS |
|-----------|
|           |

| DOCUMENTOS REQUERIDOS |
|-----------------------|
|                       |

|                |                                   |
|----------------|-----------------------------------|
| Firma          | Firma                             |
| Jefe de Equipo | Representante Legal de la Empresa |
| Fecha          | Fecha                             |

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## ANEXO C

LISTA DE VERIFICACIÓN

|             |  |
|-------------|--|
| Entidad     |  |
| Fecha       |  |
| Responsable |  |

| Requisito Evaluado | Materia Específica | Cumple |    | Hallazgo |
|--------------------|--------------------|--------|----|----------|
|                    |                    | SI     | NO |          |
|                    |                    |        |    |          |
|                    |                    |        |    |          |
|                    |                    |        |    |          |
|                    |                    |        |    |          |
|                    |                    |        |    |          |
|                    |                    |        |    |          |

|                    |  |
|--------------------|--|
| Fecha de ejecución |  |
| Jefe de Equipo     |  |

|                                            |    |  |    |  |
|--------------------------------------------|----|--|----|--|
| Preocupaciones significativas de Seguridad | SI |  | NO |  |
|--------------------------------------------|----|--|----|--|

|                |                                   |
|----------------|-----------------------------------|
| Firma          | Firma                             |
| Jefe de Equipo | Representante Legal de la Empresa |
| Fecha          | Fecha                             |

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## ANEXO D

**REUNIÓN DE APERTURA Y CLAUSURA**

|                       |        |  |          |  |
|-----------------------|--------|--|----------|--|
| Entidad               |        |  |          |  |
| Fecha                 |        |  |          |  |
| Jefe de Equipo        |        |  |          |  |
| Integrantes de Equipo |        |  |          |  |
| Reunión de Apertura   | Inicio |  | Clausura |  |
| Reunión de Clausura   | Inicio |  | Clausura |  |

| Nombre Asistente | Correo | Firma |
|------------------|--------|-------|
|                  |        |       |
|                  |        |       |
|                  |        |       |
|                  |        |       |

|                |                                   |
|----------------|-----------------------------------|
| Firma          | Firma                             |
| Jefe de Equipo | Representante Legal de la Empresa |
| Fecha          | Fecha                             |

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## ANEXO E

INFORME FINAL

|                        |  |
|------------------------|--|
| Entidad                |  |
| Fecha                  |  |
| Plan de Inspección N°  |  |
| Jefe de Equipo         |  |
| Integrantes de Equipo  |  |
| Lugares visitados      |  |
| Personas entrevistadas |  |

| Requisito Evaluado | Hallazgo | Acciones y Recomendaciones | Categoría |
|--------------------|----------|----------------------------|-----------|
|                    |          |                            |           |
|                    |          |                            |           |
|                    |          |                            |           |
|                    |          |                            |           |
|                    |          |                            |           |

|                                            |    |  |    |  |
|--------------------------------------------|----|--|----|--|
| Preocupaciones significativas de Seguridad | SI |  | NO |  |
|--------------------------------------------|----|--|----|--|

|                |                                   |
|----------------|-----------------------------------|
| Firma          | Firma                             |
| Jefe de Equipo | Representante Legal de la Empresa |
| Fecha          | Fecha                             |

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## ANEXO F

**PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Entidad               |  |
| Fecha                 |  |
| Plan de Inspección N° |  |
| Jefe de Equipo        |  |
| Contraparte Entidad   |  |

| PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS |                    |                            |                     |
|------------------------------|--------------------|----------------------------|---------------------|
| Requisito afectado           | Medidas propuestas | Unidad interna Responsable | Fecha de Aplicación |
|                              |                    |                            |                     |
|                              |                    |                            |                     |
|                              |                    |                            |                     |
|                              |                    |                            |                     |
|                              |                    |                            |                     |
|                              |                    |                            |                     |

|                                  |                                                    |
|----------------------------------|----------------------------------------------------|
| Firma                            | Firma                                              |
| Elaborado por:<br>Jefe de Equipo | Aprobado por:<br>Representante Legal de la Empresa |
| Fecha                            | Fecha                                              |

|         |                                                                         |                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Isologo | <b>PROGRAMA INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD</b><br>(Nombre de la Empresa) | Fecha:<br>Edición:<br><br><b>RESERVADO</b> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

## ANEXO G

**REGISTRO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Entidad               |  |
| Fecha                 |  |
| Plan de Inspección N° |  |
| Jefe de Equipo        |  |
| Contraparte Entidad   |  |

| Seguimiento y Control de Plan de Acciones Correctivas (PAC) |                    |                                     |    |                                    |    |                       |    |
|-------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|----|------------------------------------|----|-----------------------|----|
| Requisito afectado                                          | Medidas propuestas | Se implementan las acciones del PAC |    | Las acciones del PAC son efectivas |    | Se cierra el Hallazgo |    |
|                                                             |                    | SI                                  | NO | SI                                 | NO | SI                    | NO |
|                                                             |                    |                                     |    |                                    |    |                       |    |
|                                                             |                    |                                     |    |                                    |    |                       |    |
|                                                             |                    |                                     |    |                                    |    |                       |    |
|                                                             |                    |                                     |    |                                    |    |                       |    |

|                                  |                                                    |
|----------------------------------|----------------------------------------------------|
| Firma                            | Firma                                              |
| Elaborado por:<br>Jefe de Equipo | Aprobado por:<br>Representante Legal de la Empresa |
| Fecha                            | Fecha                                              |