



# TABLERO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

GOBIERNO  
NACIONAL  
Paraguay  
de la gente

Código: TB- CAL - 01

Revisión: 15

Página 1 de 3

Objetivo	Proceso asociado	Indicador	Formula	Descripción	Meta	Frecuencia de medición	Responsable	Acciones para cumplir el objetivo	Recursos Necesarios
Incorporar y aplicar las normas y reglamentación nacional, sobre la base de las Normas Internacionales emitidas por la OACI para el sector de la aviación civil	Medición de Satisfacción del Cliente PO-CAL-06	Satisfacción del cliente	$\sum \% \text{ de respuestas marcadas como "Muy Satisfecho" y "Satisfecho"}$	Mide el nivel de satisfacción del Cliente	$\geq 85\%$	Ver PO-CAL-06	Ver PO-CAL-06	1- Cumplir lo establecido en el Procedimiento 2- Controles establecidos en la matriz de Riesgos.	Continuo
	Mejora Continua PO-CAL-03	Cumplimiento de plazo de cierre de solicitudes	$(\sum \text{ Solicitudes Abiertas} - \sum \text{ Solicitudes Atrasadas}) / (\sum \text{ Solicitudes Totales}) \times 100\%$	Mide la eficacia del proceso a través de la verificación del cumplimiento de los plazos para el cierre de la solicitud	$\geq 75\%$	Semestral	Coordinador de Calidad		
	Mejora Continua PO-CAL-03	Eficacia de las Acciones Correctivas	$(\sum \text{ Solicitudes Cerradas} - \sum \text{ Solicitudes No Eficaces}) / (\sum \text{ Solicitudes Cerradas}) \times 100\%$	Mide la eficacia de las acciones correctivas	$\geq 80\%$	Mensual	Coordinador de Calidad		
	Tratamiento de Reclamos PO-CAL-05	Tratamiento de Reclamos	$\text{Reclamos cerrados} / (\text{Total de Reclamos}) \times 100\%$	Mide la eficacia del proceso a través del cierre de los reclamos en el plazo establecido	$\geq 80\%$	Semestral	Coordinador de Calidad		
	Infraestructura ítem 7.1.3 del Manual de Calidad	Implementación del Software GIS	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Según cumplimiento de Plazos	Jefe de Dpto. AIM	1. Migrar los datos al nuevo sistema 2. Realizar pruebas 3. Capacitación in situ	1 y 2. Julio 2022 3. Según necesidad
Proveer el Servicio de Información Aeronáutica, cumpliendo los requisitos relacionados a la Seguridad Operacional, incrementando la eficiencia y capacidad de los servicios, mediante la implementación de un Sistema de Calidad certificado.	Todos los procesos del SGC	Mantenimiento del SGC	No Aplica	Mide el mantenimiento del SGC	Mantener el SGC	Anual	Coordinador de Calidad	1- Cumplir lo establecido en el Manual de Calidad 2- Controles establecidos en la matriz de Riesgos.	Continuo
Ejecutar un Plan de Capacitación, buscando que el personal técnico aeronáutico reúna	Detección y Evaluación de Competencia de Funcionarios PO-CAL-07	Cumplimiento del Plan de Capacitación	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones Planificadas x	Mide la eficacia del proceso a través del cumplimiento del Plan de Capacitación	$\geq 75\%$	Semestral	Coordinador de Calidad	1- Cumplir lo establecido en el Manual de Calidad, en el ítem asociado.	Continuo

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



## TABLERO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

GOBIERNO NACIONAL  
Paraguay  
de la gente

Código: TB- CAL - 01

Revisión: 15

Página 2 de 3


Objetivo	Proceso asociado	Indicador	Formula	Descripción	Meta	Frecuencia de medición	Responsable	Acciones para cumplir el objetivo	Plazo	Recursos Necesarios
capacidades debidamente certificadas para la máxima seguridad y eficiencia de su gestión.			100%					2- Controles establecidos en la matriz de Riesgos.		
Incorporar y aplicar las normas y reglamentación nacional, sobre la base de las Normas Internacionales emitidas por la OACI para el sector de la aviación civil	Preparación de Boletín de Información Previa al Vuelo PO-AIM-02	Información oportuna	Cantidad de reclamos por emisión tardía de Boletines de Vuelo	Mide la eficacia del servicio a través de la retroalimentación del Cliente en relación a la prestación de información aeronáutica oportuna	$\leq 2$	Mensual	Jefe de Dpto. AIM	1- Cumplir lo establecido en el Procedimiento 2- Controles establecidos en la matriz de Riesgos.	Continuo	Establecidos en el Procedimiento asociado
	Elaboración y Publicación de Información Integrada AIS PO-AIM-03	Información oportuna	(Documentación Integrada publicada en tiempo) / (Total de Documentación Integrada del periodo) x 100 (%)		$\geq 80\%$	Anual				
	Iniciación y Emisión de NOTAM PO-AIM-01	Información precisa	Cantidad de reclamos por error en la información del NOTAM		$\leq 2$	Mensual				
	Preparación de Boletín de Información Previa al Vuelo PO-AIM-02	Información precisa	Cantidad de reclamos por error en la información del PIB		$\leq 2$	Mensual				
	Elaboración de Cartas Aeronáuticas PO-AIM-06 / Construcción de Procedimientos de Vuelo Visual y por Instrumento PO-AIM-07	Información precisa	Cantidad de reclamos por error en procesos de MAP	Mide la eficacia del servicio a través de la retroalimentación del Cliente en relación a la prestación de información aeronáutica precisa	$\leq 2$	Semestral				
	Iniciación emisión de SNOTAM PO-AIM-09	información oportuna	Cantidad de reclamos por error en la información del SNOTAM		$\leq 2$	Mensual	Jefe de Dpto. AIM			
	Análisis de Obstáculos PO-AIM-10	Información precisa	Cantidad de solicitudes respondidas / Cantidad de solicitudes recibidas	Mide la eficacia del procesos a través de la respuestas a las solicitudes	100%	Mensual	Jefe de Dpto. AIM			








Dr. Mario Pereira  
Gerente Int. SGC  
Dirección de Aeropuertos

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



 DINAC	<b>TABLERO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	GOBIERNO NACIONAL Paraguay <i>de la gente</i>
Código: TB- CAL - 01	Revisión: 15	Página 3 de 3

Elaborado por:		Verificado por:		Aprobado por:
GERENTE DE CALIDAD	JEFE DE DPTO. AIM	GERENTE DE TRÁNSITO AÉREO	SUBDIRECTOR DE SERVICIOS AERONÁUTICOS	DIRECTOR DE AEROPUERTOS
Firma	Firma	Firma	Firma	Firma
 Sr. Mario Pereira Gerente Int. SGC Dirección de Aeropuertos	 Sr. PARSOPSELENO CENTURION Jefe Int. Dpto. AIM CTA - SDSA	 CTA MARGARITA CARRERA Gerente Int. Tránsito Aéreo SDSA	 Sr. Víctor Morán Subdirector de Servicios Aeronáuticos DINAC	 ING. DOUGLAS CUBILLA Director de Aeropuertos DINAC
Descripción de las modificaciones: Los cambios se indican subrayados. Se fusionan la anterior TB-CAL-01 y TB-CAL-02.				Fecha de vigencia: 29/11/2021

Antes de imprimir este documento, verifique la última versión actualizada, la Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad no se hace responsable de las copias no controladas.. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Dirección de Aeropuertos y sus dependencias. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.