

Plan de Implantación del Sistema de Gestión de Calidad para los Servicios de Información Aeronáutica

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
<p>Capítulo IV Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008). La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.</p>	<p>Requisitos generales (4.1)</p> <p>a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,</p> <p>b) un manual de la calidad,</p> <p>c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,</p> <p>d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficacia, planificación, operación y control de sus procesos, y,</p> <p>e) los registros requeridos por esta Norma Internacional (véase 4.2.4)</p>	<p>Para lograr el éxito sostenido la alta dirección debe adoptar un enfoque de gestión de la calidad. El sistema de gestión de la calidad de la organización debe basarse en los principios descritos en el marco de trabajo. Esos principios describen conceptos que son la base de un sistema de gestión de la calidad eficaz. La organización debe desarrollar el sistema de gestión de la calidad de la organización para asegurarse de que:</p> <p>a) Se hace uso eficiente de los recursos,</p> <p>b) La toma de decisiones se basa en evidencias objetivas, y</p> <p>c) Se orienta a la satisfacción del cliente, así como a las necesidades y</p>	<p>a) Enfoque al cliente externo e interno:</p> <p>comprender las necesidades actuales y futuras del cliente externo e interno, satisfacer los requisitos del cliente externo y de los otros grupos de interés</p>	<p>Responsable Área AIS</p>	<p>Determinar las necesidades del cliente externo (Compañías explotadoras, organizaciones que utilizan el banco Notam) clientes internos (dependencia de control ATS, FIS/AFIS, MET; proveedores internos/externo (DGAC, Infraestructura, Normas y Procedimientos, compañías concesionarias del aeródromo, áreas administrativas y centros de capacitación)</p> <p>Criterios de valor: Legalidad, eficacia, mejora continua</p> <p>Objetivo: Tener los lineamientos para direccionar los procesos de la organización. Centrar el interés en el equilibrio entre las necesidades de las partes interesadas emergentes (visión)</p> <p>Evaluación de impacto: Eficacia del sistema de gestión de calidad.</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
		expectativas de otras partes interesadas			
			<p>b) Liderazgo: los líderes establecen la unidad del propósito y la orientación de la organización. Se debe crear y mantener un ambiente interno en el cual las personas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. a) beneficios: Las personas comprenderán las metas y objetivos de la organización y estarán motivados hacia ellos, las actividades se evalúan, se alinean y se implementan de un modo unificado, se minimizará la mala comunicación entre niveles de una organización.</p>	Gerencia General	<p>La Alta Dirección debe proporcionar a los integrantes de la organización los recursos (descritos en el plan operativo) , la formación (planes de capacitación) y el marco normativo (procedimientos) necesario para actuar con responsabilidad en los procesos de los servicios que se prestan. Debe inspirar, fomentar y reconocer las contribuciones de sus integrantes (estableciendo políticas de motivación)</p> <p>Criterios de valor: Legalidad, obtención de recursos para los procesos AIS</p> <p>Objetivo: Generar un enfoque proactivo orientado al aprendizaje con la habilitación de las personas a todos los niveles</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>c) Participación de las personas: Las personas a todos los niveles, son la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades se utilicen en beneficio de la organización. Beneficios: Personas motivadas, comprometidas e implicadas en la organización - Innovación y creatividad al promover los objetivos de la organización - Personas que son responsables de su propio desempeño - Personas que desean participar y contribuir en la mejora continua</p>	Gerencia General y Jefatura de Área	Sensibilizar a los miembros de la organización que comprendan la importancia de su contribución en los procesos que realizan, que identifiquen sus restricciones de desempeño, que hagan suyos los problemas asumiendo sus responsabilidades, que busquen de manera activa oportunidades para aumentar sus competencias, conocimientos y experiencias, que debatan abiertamente problemas y temas Objetivo: Integrar las actitudes proactivas del trabajador. Criterios de valor : Generar la capacidad de creatividad, innovación, participación, transparencia y trabajo en equipo. Evaluación de Impacto: Nivel de compromiso del personal miembros de la organización.
			<p>d) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Beneficios; costos mas bajos y períodos más cortos a</p>	Jefatura del Área AIS	Dar cumplimiento al artículo 4.1 de la norma ISO 9001:2008 que permita: a) definir de manera sistemática las actividades necesarias para obtener un resultado deseado b) establecer una responsabilidad clara, incluyendo la de rendir cuentas, para gestionar las actividades

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			través del uso eficaz de los recursos, resultados mejorados, coherentes y predecibles, oportunidades de mejora centradas y priorizadas		clave c) analizar y medir la capacidad de las actividades clave d) identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización e) centrarse en factores tales como los recursos, los métodos y los materiales que mejorarán las actividades clave de la organización f) evaluar los riesgos, las consecuencias y los impactos de las actividades sobre clientes, proveedores y otras partes interesadas Objetivo: Sistemas de gestión de calidad eficaz con buenas interacciones entre sus procesos, y que apoya la agilidad de la mejora. Los procesos responden a las necesidades de las partes interesadas Criterios de valor: Legalidad, eficacia, mejora continua

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>e) Enfoque de sistemas para la gestión: Identificar, entender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de mala organización en el logro de sus objetivos. Beneficios: a) integración y alineación de los procesos que permitan obtener en las mejores condiciones los resultados deseados b) capacidad para centrar el esfuerzo en los procesos clave c) proporcionar confianza a las partes interesadas con respecto a la coherencia, la eficacia y la eficiencia de la organización</p>	Jefe del Área AIS	<p>Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización del modo más eficaz. Comprender las interdependencias entre los procesos del sistema. Enfoques estructurados que armonizan e integran los procesos. Mejorar la comprensión de las funciones y las responsabilidades necesarias para lograr los objetivos comunes, y por tanto para reducir los obstáculos entre funciones cruzadas. Comprender las capacidades de la organización y establecer limitaciones de recursos antes de actuar. Centrar y definir como deberían operar actividades específicas dentro de un sistema. Mejorar de manera continua el sistema mediante la medición y la evaluación. Objetivo; Diseñar un sistema de gestión de la calidad bajo un enfoque sistémico. Criterios de valor: Legalidad, eficacia, eficiencia y mejora continua</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>Mejora Continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de ésta. Beneficios; a) Ventaja en el desempeño gracias a la mejora de las capacidades de la organización. b) Alineación de las actividades de mejora en todos los niveles con los fines estratégicos de la organización. c) Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.</p>	Jefe del Área AIS	<p>Emplear un enfoque coherente en toda la organización para la mejora continua del desempeño de la organización. Proporcionar a las personas formación en los métodos y herramientas de la mejora continua, que podría ser el método de administración por resultados. Hacer de la mejora continua de productos, procesos y sistemas un objetivo para cada individuo de la organización. Establecer metas para guiar hacia la mejora continua y mediciones para trazarla (objetivos para garantizar la calidad de la información AIS). Admitir y reconocer las mejoras.</p> <p>Objetivo; Establecer las prioridades de mejora en base a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como la de los proveedores y de las personas de la organización.</p> <p>Criterios de valor: Eficacia y mejora continua</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>Enfoque basado en hechos para la toma decisiones; Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información.</p> <p>Beneficios,</p> <p>a) realizar decisiones informadas</p> <p>b) aumentar la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones anteriores mediante la referencia a los registros de los hechos</p> <p>c) aumentar la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y las decisiones</p>	Jefe del Área AIS	<p>Asegurar que los datos y la información son suficientemente exactos y fiables de los proveedores internos y externos del AIS, hacer que el servicio realice la gestión de la información de los datos accesibles para aquellos que las necesiten. Analizar los datos y la información usando métodos válidos como los necesarios para confeccionar un AIP. Tomar decisiones y emprender acciones basadas en el análisis de los hechos, en equilibrio con la experiencia y la intuición.</p> <p>Objetivo: Asegurar que las decisiones sean eficaces.</p> <p>Criterios de valor: Eficacia y mejora continua</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>Relaciones Mutuamente beneficiosas con el proveedor: Para la organización y sobretodo para el servicio AIS, los proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa es el principio clave para aumentar la capacidad de ambos para crear valor. Beneficios;</p> <p>a) aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes.</p> <p>b) flexibilidad y rapidez de respuestas conjuntas al mercado cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente.</p> <p>c) optimización de los costos y de los recursos.</p>	Jefe del Área AIS	<p>Este principio es uno de los más importantes para el servicio AIS ya que debe asegurar la calidad de la información que recibe y para tal debe aunar experiencia y los recursos con los proveedores internos y externos, identificando y seleccionando los proveedores claves, manteniendo una comunicación clara y abierta. Deberá compartir información y planes futuros con los proveedores, estableciendo actividades conjuntas de desarrollo y de mejora. Es importante además inspirar, alentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores.</p> <p>Objetivo: Asegurar la interoperabilidad del sistema de información AIS</p> <p>Criterios de valor: Eficacia y cumplimiento de los requisitos</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>b) Control de documentos: Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4. Referencia 4.2.3 de la Norma ISO 9001:2008 Nota: SE REQUIERE UN PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</p>	Jefe del Área AIS	<p>En este punto nos deberíamos preguntar ¿Que documentos debo tener para apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos de la organización? Dicho de otro modo ¿Los documentos actuales permiten tener control en toda la cadena de suministro de datos de información aeronáutica desde el momento que éstos últimos se originan hasta su distribución al próximo usuario previsto? Referencia 3.2.2 Anexo 15. Teniendo definido la premisa anterior debemos generar un procedimiento documentado que cumpla todos los requisitos establecidos en el artículo 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008.</p> <p>Objetivo: Generar los documentos necesarios para apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos de la organización así como los requeridos por la norma ISO 9001:2008 y tenerlos controlados.</p> <p>Criterios de valor: Eficacia y cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y el Anexo 1</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>b) Control de registros: Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Nota: SE REQUIERE UN PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</p>	Jefe del Área AIS	<p>En este punto también nos deberíamos preguntar ¿Qué registros evidencian la conformidad del requisito? dicho de otra manera ¿Los registros actuales me evidencian la conformidad de todos requisitos establecidos en el Anexo 15 ó el documento 4444? otra pregunta ¿Que registros me evidencian la eficacia de los procesos del AIS? (Reducción de FPLs, Notam con errores), ¿Que registros me evidencian la mejora continua? grado de cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas del proceso de auditoria interna y/ o revisiones por la dirección. Objetivo: Generar los registros necesarios que evidencian la conformidad de los requisitos, eficacia y mejora continua Criterios de Valor: eficacia y mejora continua</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
<p>Capítulo V</p> <p>Responsabilidad de la Dirección. El liderazgo, compromiso y la participación activa de la alta dirección son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para lograr beneficios para todas las partes interesadas. Para alcanzar estos beneficios es necesario establecer, mantener y aumentar la satisfacción del cliente. La alta dirección debería considerar acciones tales como:</p> <p>a) establecer una visión, políticas y objetivos estratégicos coherentes con el propósito de la organización,</p> <p>b) liderar la organización con el ejemplo, con el fin de desarrollar confianza entre el personal,</p> <p>c) comunicar la orientación de la organización y los valores relativos a la calidad y al sistema de gestión de la calidad,</p> <p>d) participar en proyectos de mejora en la búsqueda de</p>	<p>Responsabilidad de la Dirección. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.</p> <p>a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,</p> <p>b) estableciendo la política de la calidad,</p> <p>c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,</p> <p>d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y</p> <p>e) asegurando la disponibilidad de recursos. (5.1)</p>	<p>Como complemento a la mejora continua escalonada o progresiva, la alta dirección debe considerar igualmente cambios radicales en los procesos como una manera de mejorar el desempeño de la organización. Durante dichos cambios, la dirección debería tomar las medidas apropiadas para asegurarse de que se proporcionan los recursos y las comunicaciones necesarias para mantener las funciones del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La alta dirección debería identificar los procesos de realización de producto de la organización, dado que éstos están directamente relacionados con el éxito de la</p>	<p>a) Compromiso de la Dirección: La Alta Dirección define y establece las políticas y objetivos para la organización respecto a la calidad y seguridad, resguardando que esta posea elementos necesarios para mejorar la eficacia, eficiencia y reducción de los riesgos de los procesos y se compromete a:</p> <p>(1) Hacer cumplir, mantener y mejorar la Política de Calidad, la Política de Seguridad, para satisfacer las expectativas del cliente y de los grupos de interés, liderando y obteniendo el compromiso de sus trabajadores.</p> <p>(2) Garantizar que los procedimientos e instrucciones de trabajo se lleven a cabo de forma uniforme y en cumplimiento de los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios</p>	Gerente General	<p>a) Asegurarse de que la secuencia e interacción de los procesos AIS se diseñan para lograr eficaz y eficientemente los resultados deseados. ¿Cuales son los resultados deseados?</p> <p>b) Asegurarse de que los elementos de entrada, las actividades y los elementos de salida de los procesos AIS están claramente definidos y controlados.</p> <p>c) Realizar el seguimiento de los elementos de entrada y de salida para verificar que los procesos individuales están vinculados y operan eficaz y eficientemente.</p> <p>d) Identificar y gestionar los riesgos, y aprovechar las oportunidades de mejora del desempeño,</p> <p>e) Llevar a cabo el análisis de los datos para facilitar la mejora continua de los procesos.,</p> <p>f) Identificar a los dueños de cada proceso y dotarles de plena responsabilidad y autoridad,</p> <p>g) Gestionar cada proceso para alcanzar los objetivos de los mismos.</p> <p>h) Las necesidades y</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
nuevos métodos, soluciones y productos, e)obtener directamente retroalimentación sobre la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad, identificar los procesos de realización del producto que aportan valor a la organización, f)identificar los procesos de apoyo que influyen a la eficacia y eficiencia de los procesos de realización, g)crear un ambiente que promueva la participación activa y el desarrollo del personal, y h)proveer la estructura y los recursos necesarios para apoyar los planes estratégicos de la organización.		organización. La alta dirección debería también identificar aquellos procesos de apoyo que afectan a la eficacia y eficiencia de los procesos de realización o las necesidades y expectativas de las partes interesadas. La gestión debería asegurarse de que todos los procesos operan como una red de trabajo eficaz y eficiente. La gestión debería analizar y optimizar la interacción de los procesos, incluyendo tanto los procesos de realización como los procesos de apoyo.	establecidos, que los problemas se identifican y resuelven; así también la organización examina y mejora continuamente sus procedimientos e instrucciones de trabajo. (3) Garantizar que los problemas y peligros se identifican y se resuelven examinando y mejorando continuamente los documentos de la estructura documentaria. (4) Aportar los recursos necesarios para el cumplimiento eficaz y eficiente de los procesos que aportan y defienden el valor. Nota: DEBE ESTAR CONSIDERADO EN EL MANUAL DE CALIDAD		expectativas de las partes interesadas. Objetivo: Asegurarse de que todos los procesos operan como una red de trabajo eficaz y eficiente. Criterios de Valor: eficacia y mejora continua

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>b) Enfoque al cliente y a las necesidades de los otros grupos de interés. El éxito de la organización depende de entender y satisfacer las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes y usuarios finales actuales y potenciales, así como de comprender y considerar las de otras partes interesadas.</p> <p>Nota: DEBE ESTAR CONSIDERADO EN EL MANUAL DE CALIDAD</p>	Gerente General	<p>Para satisfacer las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, la organización deberá :</p> <p>a) Identificar a sus partes interesadas y mantener una respuesta equilibrada a sus necesidades y expectativas, traducir las necesidades y expectativas identificadas en requisitos,</p> <p>b) Comunicar los requisitos a través de todo el servicio, enfocándose en la mejora de los procesos para asegurar la creación de valor para las partes interesadas identificadas.</p> <p>Para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y usuarios finales, la dirección de la organización debe:</p> <p>a) Entender las necesidades y expectativas de sus clientes, incluso aquellas de los clientes potenciales,</p> <p>b) Cumplir las características del producto establecidas en el anexo 15 para los clientes y usuarios finales,</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>C) Política de Calidad: La alta dirección deberá utilizar la política de la calidad como un medio para conducir a la organización hacia la mejora de su desempeño.</p> <p>La política de la calidad de la organización deberá tener una consideración igual, y ser coherente con las otras políticas y estrategias globales de la organización. Nota: DEBE ESTAR EN EL MANUAL DE CALIDAD Y ESTAR PUBLICADO EN LA ORGANIZACIÓN</p>	Gerente General	<p>La política de la calidad debe:</p> <p>a) Ser coherente con la visión y estrategia de la alta dirección para el futuro de la organización.</p> <p>b) Permita que los objetivos de calidad sean entendidos y perseguidos a través de toda la organización y demuestre el compromiso de la alta dirección hacia la calidad y la provisión de recursos adecuados para el logro de los objetivos.</p> <p>c) Ayudar a promover un compromiso hacia la calidad en todos los niveles de la organización, con claro liderazgo por la alta dirección.</p> <p>d) Incluya la mejora continua en relación con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, y se formule de manera eficaz y se comunique eficientemente.</p> <p>La política de la calidad debe revisarse periódicamente.</p> <p>Objetivo: Establecer los lineamientos para diseñar un buena política de calidad.</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>D) Planificación Objetivos de Calidad: La planificación estratégica de la organización y la política de la calidad proporcionan un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. La alta dirección deberá establecer estos objetivos para conducir a la mejora del desempeño de la organización. Los objetivos deberán poderse medir con el fin de facilitar una eficaz y eficiente revisión por la dirección.</p>	Gerente General	<p>Para el establecimiento de objetivos, la organización debe considerar: a) Las necesidades actuales y futuras de la organización y de las conceptuadas en el concepto operacional ATM, b) Los hallazgos significativos de las revisiones por la dirección. c) El desempeño actual de los productos y procesos, los niveles de satisfacción de las partes interesadas, los resultados de las auto evaluaciones, estudios comparativos (benchmarking) d) Oportunidades de mejora, y recursos necesarios para cumplir los objetivos.</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>E) Planificación del sistema de gestión de calidad: El Jefe del AIS deberá asumir la responsabilidad de la planificación de la calidad de su servicio. Esta planificación deberá enfocarse en la definición de los procesos necesarios para cumplir eficaz y eficientemente los objetivos de la calidad y los requisitos establecidos coherentemente con la estrategia de la organización. Entre la información de entrada para una planificación eficaz y eficiente se incluyen las estrategias de la organización, los objetivos definidos de la organización, las necesidades y expectativas definidas de los clientes y de otras partes interesadas, la evaluación de los requisitos legales y reglamentarios, la</p>	Jefe del Área AIS	<p>Los resultados de la planificación de la calidad del servicio AIS deberá definir los procesos de: a) Realización del producto y de apoyo necesarios en términos de las habilidades y conocimiento necesitados por el servicio. b) La responsabilidad y autoridad para la implementación de los planes de mejora de procesos. c) Los recursos necesarios, tales como los financieros y de infraestructura, d) Los indicadores para evaluar el logro de la mejora del desempeño del servicio. e) Las necesidades de mejora, incluyendo métodos y herramientas. f) Las necesidades de documentación, incluyendo registros.</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			evaluación de los datos de desempeño de los productos, la evaluación de los datos de desempeño de los procesos, las lecciones aprendidas de experiencias previas, las oportunidades de mejora señaladas, y los datos relacionados con la evaluación de los riesgos y la atenuación de los mismos.		
			F) Responsabilidad, autoridad: y comunicación: El Jefe AIS deberá definir y después comunicar la responsabilidad y autoridad con el objeto de implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente. Se le deber atribuir al personal de la organización la responsabilidad y autoridad que le permita contribuir en el logro de los objetivos de calidad y establecer su	Jefe del Área AIS	En muchas organizaciones públicas existe el Manual de Funciones así como el Reglamento Interno de trabajo , que sumadas a las responsabilidades establecidas en los procedimientos permite cumplir ampliamente a lo requerido en la norma ISO 90001:2008

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			participación, motivación y compromiso.		
			<p>G) Representante de la Dirección: La alta dirección deberá designar y dotar de autoridad a un representante de la dirección para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el sistema de gestión de la calidad. El propósito de esta designación es aumentar la eficacia y eficiencia de la operación y de la mejora del sistema de gestión de la calidad. El representante deberá depender de la alta dirección y comunicarse con los clientes y otras partes interesadas para asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad. Nota: DESEABLE, EN EL MANUAL DE CALIDAD</p>	Gerente General	

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>H) Comunicación Interna: La alta dirección de la organización deberá definir e implementar un proceso eficaz y eficiente para la comunicación de la política de la calidad, los requisitos de calidad, los objetivos de la calidad y los logros. Proporcionar esta información puede ayudar a la mejora del desempeño del servicio AIS y compromete directamente a las personas en el logro de los objetivos de la calidad. La dirección debería promover activamente la retroalimentación y la comunicación del personal AIS como un medio para su participación. Nota: EL "QUE" Y EL "COMO" EN EL MANUAL DE CALIDAD</p>	Gerente General	<p>a) Comunicación conducida por la dirección en las áreas de trabajo, reuniones informativas en equipo y otras reuniones, como por ejemplo aquellas para realizar reconocimientos a los logros.</p> <p>b) Tableros de noticias, periódicos y revistas internas,</p> <p>c) Medios audiovisuales y electrónicos, tales como correo electrónico o sitios en la red (Websites), y encuestas a los integrantes del servicio AIS y esquemas de sugerencias</p> <p>Objetivo: Asegurar la comunicación entre la Alta Dirección y los integrantes del Servicio AIS Criterios de valor: Comunicación proactiva</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>I) Revisión por la Dirección: La alta dirección deberá desarrollar la actividad de revisión por la dirección más allá de la verificación de la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad, convirtiéndola en un proceso que se extienda a la totalidad de la organización y que evalúe también la eficiencia del sistema. Mediante su liderazgo, la alta dirección debería estimular el intercambio de nuevas ideas con discusiones abiertas y evaluación de la información de entrada, durante las revisiones por la dirección. Los elementos de entrada y de salida para la revisión se encuentran especificadas en los artículos 5.6.2 y 5.6.3</p> <p>NOTA: ES PREFERIFLE TENER UN PROCEDIMIENTO.</p>	Gerente General	<p>Para aportar valor a la organización a partir de la revisión por la dirección, la alta dirección deberá controlar el desempeño de los procesos de realización y de apoyo mediante revisiones sistemáticas basadas en los principios de gestión de la calidad. La frecuencia de la revisión deberá determinarse en función de las necesidades de la organización. La información de entrada para el proceso de revisión deberá proporcionar resultados que vayan más allá de la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad. Los resultados de las revisiones deberán proporcionar datos que puedan utilizarse en la planificación de la mejora del desempeño de la organización. El AIS es un servicio que funciona en función de la información que le brindan sus proveedores internos y externos, la calidad de la información es un requisito del AIM. Toda la organización debe tender a implantar sistemas que garanticen la calidad de la data Objetivo:</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
					Estructurar en la organización un organismo de toma de decisiones para la mejora continua. Criterios de valor: Mejora continua
Capítulo VI Gestión de los recursos. La alta dirección deberá asegurarse de que los recursos esenciales tanto para la implementación de las estrategias como para el logro de los objetivos de la organización se identifican y se encuentran disponibles. Esto deberá incluir los recursos para la operación y mejora del sistema de gestión de la calidad, así como para la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Los recursos pueden ser personas, infraestructuras, ambiente de trabajo, información, proveedores y aliados de negocios, recursos naturales y recursos financieros.	Recursos humanos (6.2). El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.	El jefe de servicio AIS deberá mejorar tanto la eficacia como la eficiencia de la organización, incluyendo el sistema de gestión de la calidad, mediante la participación y el apoyo de las personas. Como ayuda en el logro de sus objetivos de mejora del desempeño, la organización deberá promover la participación y el desarrollo de su personal	Toma de conciencia y formación La planificación de las necesidades de educación y formación deberá tener en cuenta el cambio provocado por la naturaleza de los procesos del servicio AIS, las etapas de desarrollo del personal y la cultura de la organización. El objetivo es proporcionar al personal los conocimientos y habilidades que, junto con la experiencia, mejoren su competencia. La educación y la formación deberán enfatizar la importancia del cumplimiento de los requisitos y las	Jefe del Área AIS	Para apoyar el logro de los objetivos del servicio AIS y el desarrollo de su personal, la planificación de la educación y la formación deberá considerar a) La experiencia del personal. b) Los conocimientos tácitos y explícitos, c) Las habilidades de liderazgo y gestión. d) Las herramientas de planificación y mejora. e) La creación de equipos. f) La resolución de problemas. g) Las habilidades de comunicación. h) La cultura y el comportamiento social. i) El conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas. j) La creatividad y la innovación.

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			necesidades y expectativas del cliente y de otras partes interesadas. Deberá también incluir la toma de conciencia de las consecuencias sobre la organización y su personal debido al incumplimiento de los requisitos. NOTA: ES PREFERIBLE CONTAR CON UN PROCEDIMIENTO.		

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
	<p>Infraestructura (6.3). La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable</p> <p>a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,</p> <p>b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y c) servicios de apoyo (tales como transporte o comunicación).</p>	<p>El jefe del servicio AIS deberá definir la infraestructura necesaria para la realización de los productos AIS teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas. La infraestructura incluye los recursos tales como el local, espacio de trabajo, herramientas y equipos, servicios de apoyo, tecnología de la información y de comunicación e instalaciones para el transporte.</p>	<p>Proceso de definición de la infraestructura.</p> <p>El proceso por el que se define la infraestructura necesaria para lograr la realización eficaz y eficiente del producto deberá incluir lo siguiente: a) proporcionar una infraestructura en términos tales como objetivos, función, desempeño, disponibilidad, costo, seguridad, protección y renovación; b) desarrollar e implementar métodos de mantenimiento, para asegurarse de que la infraestructura continúe cumpliendo las necesidades de la organización; estos métodos deberán considerar el tipo y frecuencia del mantenimiento y a verificación de la operación de cada elemento de la infraestructura, basado en su criticidad y en su</p>	Jefe del Área AIS	<p>Los planes de mantenimiento incluye los equipos de los procesos interconectados, tales como el de comunicación, informática.</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			aplicación; c) evaluar la infraestructura frente a las necesidades y expectativas de todas as partes interesadas; d) considerar aspectos ambientales asociados con la infraestructura tales como conservación, contaminación, desechos y reciclado. NOTA: ES PREFERIBLE TENER PROCEDIMIENTOS DONDE SE ESTABLECE "COMO" Y "CUANDO" SE HACE MANTENIMIENTO		

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
<p>Capítulo VII Realización del Producto (7). La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).</p> <p>Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar cuando sea apropiado, lo siguiente:</p> <p>a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,</p> <p>b) la necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el producto,</p> <p>c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección, ensayo / prueba especificadas para el producto, así como criterios de aceptación del mismo,</p> <p>d) los registros que sean</p>	<p>Planificación de la realización del producto (7.1). La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1). Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar cuando sea apropiado, lo siguiente:(véase 7.1)</p>	<p>Para planificar el servicio AIS debemos tener bien claro los requisitos establecidos en el anexo 15 El enfoque basado en procesos asegura que los elementos de entrada del proceso se definan y registren con el fin de proporcionar una base para la formulación de requisitos que pueda utilizarse para la verificación y validación de los resultados. Los elementos de entrada pueden ser internos o externos al servicio AIS.</p>	<p>Entradas y salidas y revisión del proceso El cumplimiento de los requisitos de entrada puede implicar la consulta con las partes internas y externas. Las entradas derivadas de actividades aún no evaluadas completamente deberían estar sujetas a evaluación a través de revisión, verificación y validación subsiguientes. El servicio AIS debe identificar las características significativas o críticas de los productos y los procesos con el fin de desarrollar un plan eficaz y eficiente para controlar y dar seguimiento a las actividades dentro de sus procesos.</p> <p>Los resultados del proceso que se hayan verificado frente a los requisitos de entrada del proceso, incluyendo los</p>	Jefe del Área AIS	<p>El servicio AIS deberá llevar a cabo revisiones periódicas del desempeño del proceso para asegurarse de que el proceso es coherente con el plan de operación.</p> <p>Los siguientes son ejemplos de elementos a considerar para esta revisión a) La confiabilidad y repetibilidad del proceso. b) La identificación y la prevención de no conformidades potenciales. c) La coherencia de los elementos de entradas y los resultados con los objetivos planificados, el potencial para mejoras y los asuntos no resueltos.</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos (véase 4.2.4). El resultado de esta planificación debe presentarse en forma adecuada para la metodología de operación de la organización.			<p>criterios de aceptación, deberán considerar las necesidades y expectativas del cliente y de otras partes interesadas. Para propósitos de verificación, los resultados deberán registrarse y evaluarse contra los requisitos de entrada y los criterios de aceptación. Esta evaluación deberá identificar las acciones correctivas, las acciones preventivas o las mejoras potenciales necesarias en la eficacia y eficiencia del proceso. La verificación del producto puede llevarse a cabo durante el proceso con el fin de identificar la variación.</p>		

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)		
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA					
	<p>Procesos relacionados con el cliente (7.2). Determinación de los requisitos relacionados con el producto (véase 7.2.1)</p>	<p>La organización debe determinar a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido, c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y d) cualquier requisito adicional determinado por la organización.</p>	<p>El servicio AIS determina los requisitos de su producto a través de la aplicación del anexo 15, anexo 4 y las reglamentaciones locales establecidas por la autoridad aeronáutica.</p>	Jefe del Área AIS			

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
	Revisión de los requisitos relacionados con el producto(véase 7.2.2)	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que a) están definidos los requisitos del producto, b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y c) organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.	El servicio AIS debe contar con registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos definidos por el cliente conjuntamente con los requisitos adicionales determinados por la organización, antes de su aceptación, que pueden ser cumplidos y que se coordina con todas las partes interesadas.	Jefe del Área AIS	Cuando se cambian los requisitos del producto y/o servicio la organización debe asegurarse que la documentación sea modificada y de que el personal sea consciente de los requisitos modificados.

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
	Comunicación con el cliente(véase 7.2.3)	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a a) la información sobre el producto, b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.	El servicio AIS debe asegurarse de que la organización ha definido procesos aceptados mutuamente para la comunicación eficaz y eficiente con los clientes y otras partes interesadas. La organización debe implementar y mantener dichos procesos para asegurarse de la comprensión adecuada de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y para que facilite su traducción a requisitos para la organización. Estos procesos deberán incluir la identificación y revisión de la información pertinente y deberían involucrar activamente al cliente y a otras partes interesadas.	Jefe del Área AIS	La organización debe establecer los medios comunicación que usará para comunicarse con los clientes. Por ejemplo: Para la información del servicio: La Web para informar a los clientes actuales y futuros los servicios que brinda. Para las consultas, atención de nuevos requerimientos así como modificaciones: se usan documentos, medios electrónicos, telefonía fija, celular y fax. Para la retroalimentación del cliente: Encuestas de satisfacción y tratamiento de quejas del cliente.

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
	Compras (7.4). 7.4.1 Proceso de compras.	<p>La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.</p> <p>La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los</p>	<p>El jefe del servicio AIS deberá asegurarse de que se definen e implementan procesos de compra eficaz y eficiente para la evaluación y el control de los productos comprados, con el fin de satisfacer las necesidades y requisitos de la organización, así como aquellos de las partes interesadas. El jefe AIS debe establecer procesos eficaces y eficientes para identificar las fuentes potenciales de materiales comprados, para desarrollar proveedores o aliados de negocios existentes y para evaluar su capacidad para suministrar los productos requeridos, con el fin de asegurar la eficacia y eficiencia de todos los procesos de compras.</p>	Jefe del Área AIS	<p>¿La información que recibe AIS para su difusión es alimentada por proveedores internos y externos? ¿Tenemos un proceso de evaluación y control de la información que se recibe? ¿Tenemos un proceso que defina el tipo y el alcance del proveedor? Ejemplo de proveedores de datos: Oficina de topografía ,la DGAC, Institutos Geográficos, originadores de la información NOTAM</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
		resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.			
	7.4.2 Información de compras	<p>La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado</p> <p>a) requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, b) requisitos para la calificación del personal, y</p> <p>c) requisitos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.</p>	<p>Para asegurarse del desempeño eficaz y eficiente de la organización, el jefe del AIS debe asegurarse de que los procesos de compras consideran las siguientes actividades:</p> <p>a) La identificación oportuna, eficaz y precisa de las necesidades y especificaciones del producto a comprar.</p> <p>b) Las necesidades y criterios de la organización para verificar los productos comprados.</p> <p>c) Identificación y trazabilidad del producto, conservación del producto, documentación, incluyendo los registros, control del producto comprado que se desvía de los requisitos, acceso</p>	Jefe del Área AIS	¿Le hemos enviado a nuestro proveedores de información nuestros requisitos (data)?

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			a las instalaciones de los proveedores. d) Historial de la entrega, instalación y aplicación del producto, desarrollo del proveedor. e) Identificación y mitigación de los riesgos asociados con el producto comprado.		
	7.4.3 Verificación de los productos comprados	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las	Para asegurarse del desempeño eficaz y eficiente de la organización, el jefe del AIS debe asegurarse de que los procesos de verificación cumplan los requisitos, muy en especial de la data, en razón que el requisito es la calidad de la información	Jefe del Área AIS	Muy aparte de los procesos que el servicio AIS para verificar los productos que compra, la pregunta es: En relación a la data que procesos tiene el servicio AIS para verificar la data que recibe?

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
		disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.			
	7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	<p>La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.</p> <p>La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.</p> <p>La organización debe</p>	Nota: EL "QUE" Y EL "COMO " EN EL MANUAL DE CALIDAD	Jefe del Área AIS	<p>Los servicios AIS, pueden verificarse mediante las actividades de seguimiento o mediciones posteriores, las deficiencias o no conformidades si las hubiere, aparecen únicamente después de que el servicio este siendo utilizado o se haya prestado el servicio. Por ello, el servicio AIS debe validar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, utilizando las siguientes herramientas:</p> <p>a) Las deficiencias o no conformidades encontradas, las acciones correctivas, preventivas y defensas implantadas son controladas por los registros correspondientes;</p> <p>b) Los procedimientos o Instrucciones de trabajo han sido validados, confirmados para las operaciones requeridas, demostrando eficacia,</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
		establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable: a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos, b) la aprobación de equipos y calificación del personal, c) el uso de métodos y procedimientos específicos, d) los requisitos de los registros, y e) la revalidación.			cumplimiento a las regulaciones internacionales y locales, así como los estándares de calidad y seguridad establecidos por la organización. c) Auditorias; d) Control y mitigación de riesgos
	7.5.3 Identificación y trazabilidad	Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. Cuando la	El jefe del AIS debe establecer un proceso para la identificación y trazabilidad que va más allá de los requisitos con el fin de recopilar datos que puedan utilizarse para la mejora. La necesidad para la identificación y la trazabilidad puede provenir de El estado de los productos,	Jefe del Área AIS	El AIS establece y aplica la identificación y trazabilidad del producto o servicio, mediante procesos de control, realizados por los jefes o supervisores de turno de las unidades orgánicas AIS, manteniendo registros de las actividades principales y de apoyo, cuando se requiera. Nota: EL "QUE" Y EL "COMO " EN EL MANUAL DE CALIDAD

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
		trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.	incluyendo las partes componentes. El estado y la capacidad de los procesos, Los requisitos del anexo 15 y el anexo 4 La mitigación de los riesgos identificados		
	7.5.4 Propiedad del cliente	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se			

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
		considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.			
	7.5.5 Preservación del producto	La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.			<p>El AIS preserva la conformidad de los productos o servicios , de acuerdo con los requisitos del cliente, durante el desarrollo de los procesos internos mediante el control de las actividades y reporte de ocurrencias que afectan las operaciones de los servicios para la toma de decisiones.</p> <p>Nota: EL "QUE" Y EL "COMO " EN EL MANUAL DE CALIDAD</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
<p>Capitulo VIII Medición, análisis y mejora. La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para</p> <p>a) demostrar la conformidad del producto,</p> <p>b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y</p> <p>c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.</p>	8.2.1 Satisfacción del cliente	<p>Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.</p>	<p>Los datos de las mediciones son importantes en la toma de decisiones basadas en hechos. El AIS debe asegurarse de la eficaz y eficiente medición, recopilación y validación de datos para asegurar el desempeño del servicio y la satisfacción de las partes interesadas. Esto debe incluir la revisión de la validez y del propósito de las mediciones y el uso previsto de los datos para asegurarse del aporte de valor para el servicio.</p> <p>Los siguientes son ejemplos de mediciones del desempeño de los procesos de la organización:</p> <p>Medición y evaluación de los productos, Capacidad de los procesos, Logro de los objetivos del proyecto, y Satisfacción del cliente y de otras partes</p>	Jefe del Área AIS	<p>El seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente se basan en la revisión de la información relacionada con el cliente. La recopilación de dicha información puede ser activa o pasiva. La dirección debe reconocer que hay muchas fuentes de información relativas al cliente, y deberá establecer procesos eficaces y eficientes para recopilar, analizar y utilizar esta información para mejorar el desempeño de la organización. El AIS debe identificar fuentes de información del cliente y del usuario final disponibles, internas o externas, tanto en forma escrita como verbal.</p> <p>Los siguientes son ejemplos de información relativa al cliente:</p> <p>Encuestas a los clientes y a los usuarios,</p> <p>La retroalimentación sobre todos los aspectos del producto, los requisitos del cliente.</p> <p>Los datos de prestación del servicio, y</p> <p>La jefatura AIS debe utilizar la medición de la satisfacción del cliente como una herramienta vital. El proceso de la organización para solicitar,</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			<p>interesadas. El AIS debe realizar el seguimiento continuo de sus acciones para la mejora del desempeño, y registrar su implementación dado que esto puede proporcionar datos para mejoras futuras.</p> <p>Los resultados del análisis de datos de las actividades de mejora deben ser uno de los elementos de entrada de la revisión por la dirección con el fin de proporcionar información para mejorar el desempeño de la organización.</p>		<p>medir y seguir la retroalimentación de la satisfacción del cliente debe proporcionar información en forma continua. Este proceso debe considerar la conformidad con los requisitos, el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.</p> <p>El AIS debe establecer y utilizar fuentes de información de satisfacción del cliente y deberá cooperar con sus clientes a fin de anticipar necesidades futuras. El AIS debe planificar y establecer procesos para escuchar la “voz del cliente” de manera eficaz y eficiente. La planificación de esos procesos debe definir e implementar métodos de recopilación de datos, incluyendo fuentes de información, la frecuencia de recopilación y la revisión del análisis de los datos.</p>

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.	<p>La organización debe identificar métodos de medición y realizar mediciones para evaluar el desempeño del proceso. La organización deber incorporar estas mediciones en los procesos y utilizarlas en la gestión del proceso.</p> <p>Las mediciones deben utilizarse para gestionar operaciones del día a día, para evaluación de los procesos que puedan ser adecuados para mejoras continuas o escalonadas, así como para proyectos de mejora significativa, de acuerdo con la visión y los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p>Nota: SE REQUIERE UN PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</p>	Jefe del Área AIS	<p>Las mediciones del desempeño del proceso deben cubrir las necesidades y expectativas de las partes interesadas de manera equilibrada. A continuación se relacionan algunos ejemplos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La capacidad. • El rendimiento • La eficacia y eficiencia de las personas de la organización. • La utilización de tecnologías.

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
	8.5 mejora 8.5.1 Mejora continua	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	El AIS debe buscar continuamente mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización, más que esperar a que un problema le revele oportunidades para la mejora. Las mejoras pueden variar desde actividades escalonadas continuas hasta proyectos de mejora estratégica a largo plazo. El AIS debe tener un proceso para identificar y gestionar las actividades de mejora. Estas mejoras pueden resultar en cambios en el proceso o en el producto e incluso en el sistema de gestión de la calidad o en el servicio.	Jefe del Área AIS	
	8.5.2 Acción correctiva	La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas	El AIS debe asegurarse de que se utiliza la acción correctiva como una herramienta para la mejora. La planificación de la acción correctiva debe incluir la	Jefe del Área AIS	Durante el seguimiento de las acciones correctivas, el AIS debe identificar las fuentes de información y recopilar la información para definir las acciones correctivas necesarias. La acción correctiva definida

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
		<p>deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes), b) determinar las causas de las no conformidades,</p>	<p>evaluación de la importancia de los problemas y debe hacerse en términos del impacto potencial en aspectos tales como costos de operación, costos de no conformidad, desempeño del producto, seguridad de funcionamiento, seguridad y satisfacción del cliente y de otras partes</p> <p>interesadas. En el proceso de acciones correctivas debe participar personal de las disciplinas apropiadas. Igualmente, debe enfatizarse la eficacia y eficiencia de los procesos cuando se tomen acciones, y debe realizarse un seguimiento de las acciones para asegurar que se alcanzan las metas deseadas. Debe considerarse la inclusión de las acciones correctivas en la</p>		<p>debe enfocarse a eliminar las causas de las no conformidades para evitar que vuelvan a suceder. Los siguientes son ejemplos de fuentes de información para su consideración en las acciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las quejas del cliente. • Los informes de no conformidad. • Los informes de auditoría interna. • Los resultados de la revisión por la dirección. • Los resultados del análisis de datos. • Los resultados de las mediciones de satisfacción. • Los registros pertinentes del sistema de gestión de la calidad. • El personal de la organización. • Las mediciones de procesos. • Los resultados de autoevaluación.

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
			revisión por la dirección. Nota: SE REQUIERE UN PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO		
	8.5.3 Acción preventiva	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas, b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,	El AIS debe planificar la mitigación de los efectos de las pérdidas para el servicio con el fin de mantener el desempeño de los procesos y productos. Debe aplicarse la prevención de pérdidas en la forma de planificación, a los procesos de realización y a los de apoyo, a las actividades y a los productos para asegurar la satisfacción de las partes interesadas. Para que la planificación de la prevención de pérdidas sea eficaz y eficiente, ésta debería ser sistemática. Debe basarse en datos procedentes de métodos apropiados, incluyendo	Jefe del Área AIS	Los datos pueden generarse a partir de La utilización de herramientas de análisis de riesgos tales como el modo y efecto de falla. La revisión de las necesidades y expectativas del cliente. Los resultados de la revisión por la dirección. Los resultados del análisis de datos. Las mediciones de la satisfacción. Las mediciones de proceso. Los sistemas que consolidan fuentes de información de las partes interesadas. Los registros significativos del sistema de gestión de la calidad. Las lecciones aprendidas de experiencia pasadas Los resultados de autoevaluación. Los procesos que proporcionan advertencias anticipadas de la aproximación a condiciones de operación fuera de control.

CAPÍTULO	CONCEPTOS		MARCO DE TRABAJO PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE	COMO VOY IMPLANTAR EL MARCO DE TRABAJO (Plan de acciones)
	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA			
		<p>c) determinar e implementar las acciones necesarias,</p> <p>d) registrar los resultados de las acciones tomadas, y</p> <p>e) revisar las acciones preventivas tomadas.</p>	<p>la evaluación de datos históricos de tendencias, y los aspectos críticos del desempeño de la organización y sus productos, con el fin de generar datos en términos cuantitativos.</p> <p>Nota: SE REQUIERE UN PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</p>		<p>Tales datos proporcionarán información que permita una planificación eficaz y eficiente para la prevención de las pérdidas y la definición de prioridades apropiadas para cada proceso y producto, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Los resultados de la evaluación de la eficacia y eficiencia de los planes de prevención de pérdidas deben ser también resultados de la revisión por la dirección, y deben utilizarse como información de entrada para la modificación de los planes y para los procesos de mejora.</p>