

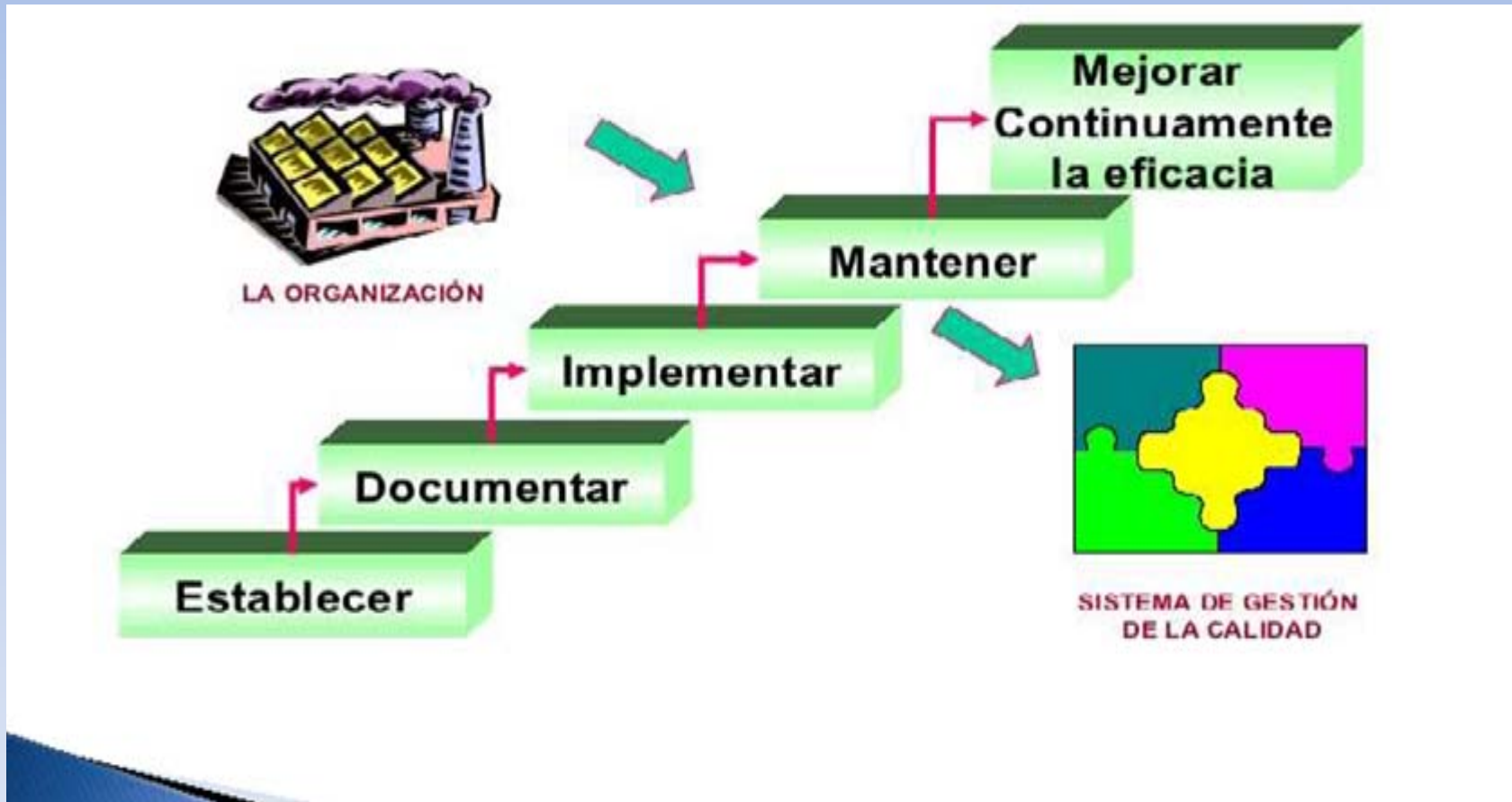


# GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMAS ISO 9001/2015

12ª Reunión Multilateral AIM/SAM para la Transición AIS/AIM

Lima, 3 al 7 de Junio de 2019

# Etapas de aplicación de la Norma



# ¿Qué cambió?



## CAMBIOS EN LA NORMA

2

### ISO 9001:2008

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de recursos
7. Realización del producto
8. Medición, análisis y mejora

Transición

### ISO/DIS 9001:2015

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

# 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- 4.1 Entendiendo la organización y su contexto.
- 4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.4 Sistema de Gestión de Calidad

# 5. LIDERAZGO

- 
- 5.1 Liderazgo y compromiso.
- 5.2 Política.
- 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad.

# 6. PLANIFICACIÓN

- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
- 6.2 Objetivos de calidad y planificación.
- 6.3 Planificación y control de cambios.

# 7. SOPORTE

- [7.1 Recursos.](#)
- [7.2 Competencia.](#)
- [7.3 Concientización](#)
- [7.4 Comunicación.](#)
- [7.5 Información documentada.](#)

# 8. OPERACIÓN

- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 8.5 Producción y provisión del servicio.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- 8.7 Control de las salidas no conformes.

# 9 EVALUACIÓN DESEMPEÑO

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 9.2 Auditorías Internas.
- 9.3 Revisión por la dirección.
-

# 10. MEJORA

- 10.1 Generalidades.
- 10.2 No conformidades y acciones correctivas.
- 10.3 Mejora continua.

# Transición ISO 9001:2008 a 2015

Algunos trabajos de preparación:



1. Creación de anteproyecto y aprobación.
2. Acta de Constitución del Proyecto y aprobación.
3. Definición del equipo del proyecto.
4. Definir alcance y redactar su enunciado.
3. Relevamiento de interesados.
4. Identificación y registro de supuestos, requisitos, restricciones y riesgos.

# Transición ISO 9001:2008 a 2015

Dentro del trabajo realizado, se destacan:

1. La revisión y elaboración de procesos respaldados en más de 70 manuales, procedimientos, formularios y registros.
2. El Análisis de Riesgos y su Registro de Riesgos.
3. El Análisis de Contexto y su matriz respectiva.
4. La Matriz de Comunicaciones.
5. La incorporación de las Partes Interesadas, su identificación, requisitos, expectativas, etc.
6. La difusión y adhesión tanto de la Alta Gerencia, como de todas las partes interesadas.
7. Monitoreo y control de los cambios.

# ¿CÓMO IMPLEMENTAR EL CAMBIO?

NAVEGAR PÁGINA

MVD Quality

Inicio Clientes Proveedores Seguimiento Documentación Docs Vigentes C.Mejora RRHH Calibración Indicadores Riesgos Procesos

Seguimiento y Control

Gestión documental

Ciclos de mejora

Gestión de RRHH

Indicadores

Calibración de instrumentos

Políticas y objetivos

Gestión de clientes

Gestión de proveedores

Procesos

Gestión de Riesgos

Documentos Vigentes

Mis tareas pendientes

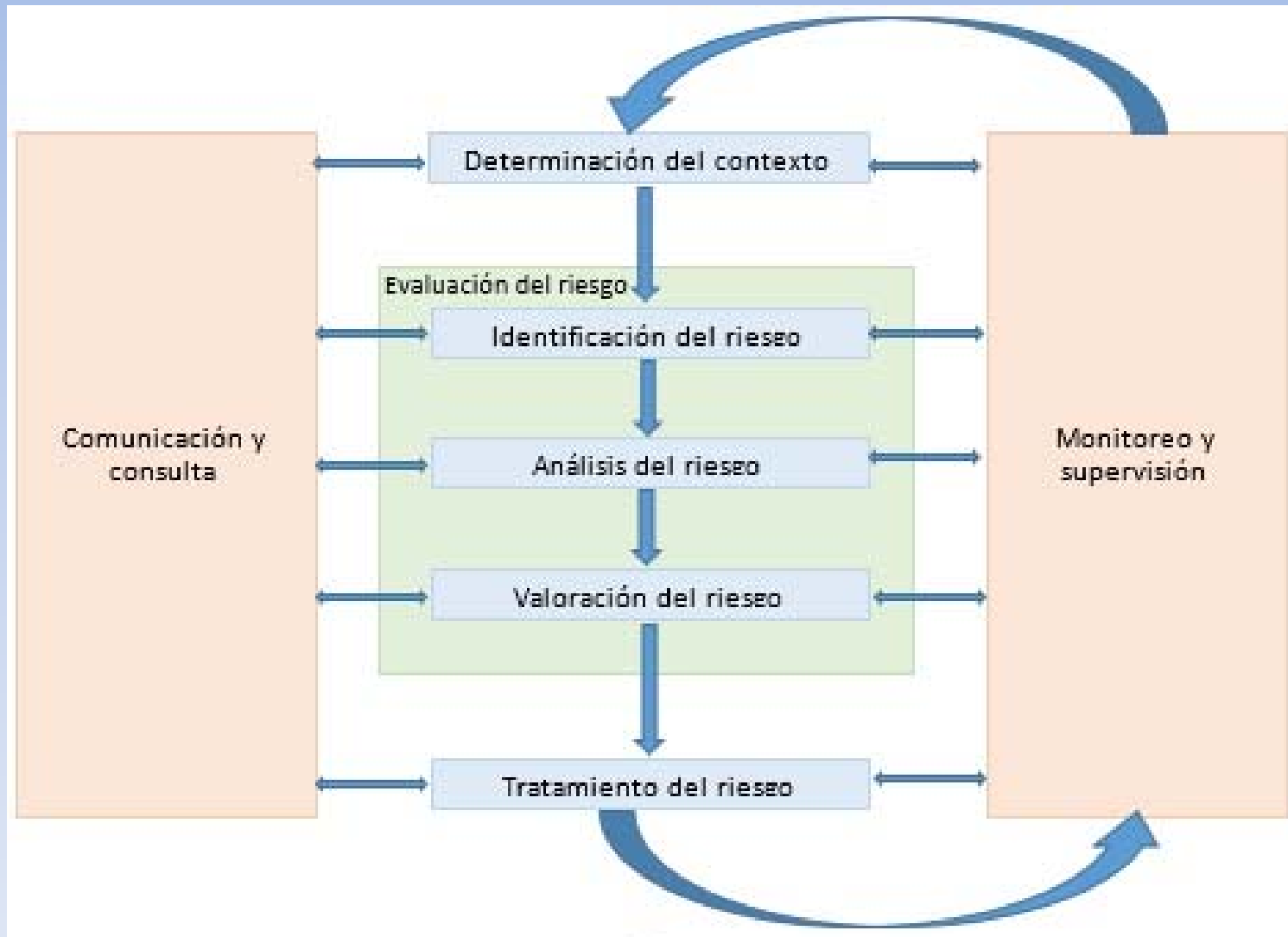
Título Fecha vencimiento

No tiene tareas pendientes.

- <http://dinacia.mvdtech.com/default.aspx>



# Gestión de Riesgos



# Probabilidad de Ocurrencia

|                                                                                                                                      | Probabilidad de Ocurrencia | Ranking |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------|----------|
| Muy alto: la desviación es casi inevitable                                                                                           | $\geq 90$                  | 10      | Muy Alto |
|                                                                                                                                      | 66-89                      | 9       |          |
| Alto: generalmente asociado a procesos que a menudo muestran desviaciones.                                                           | 51-65                      | 8       | Alto     |
|                                                                                                                                      | 36-50                      | 7       |          |
| Moderado: generalmente asociado a procesos similares que han experimentado desviaciones ocasionales, pero no en grandes proporciones | 31-35                      | 6       | Moderado |
|                                                                                                                                      | 26-30                      | 5       |          |
| Bajo: desviaciones aisladas asociadas con procesos similares                                                                         | 21-25                      | 4       | Bajo     |
|                                                                                                                                      | 11-20                      | 3       |          |
| Muy bajo: solo desviaciones aisladas.                                                                                                | 6-10                       | 2       | Muy Bajo |
| Remoto: la desviación es poco probable. No se espera que ésta ocurra.                                                                | 1-5                        | 1       |          |

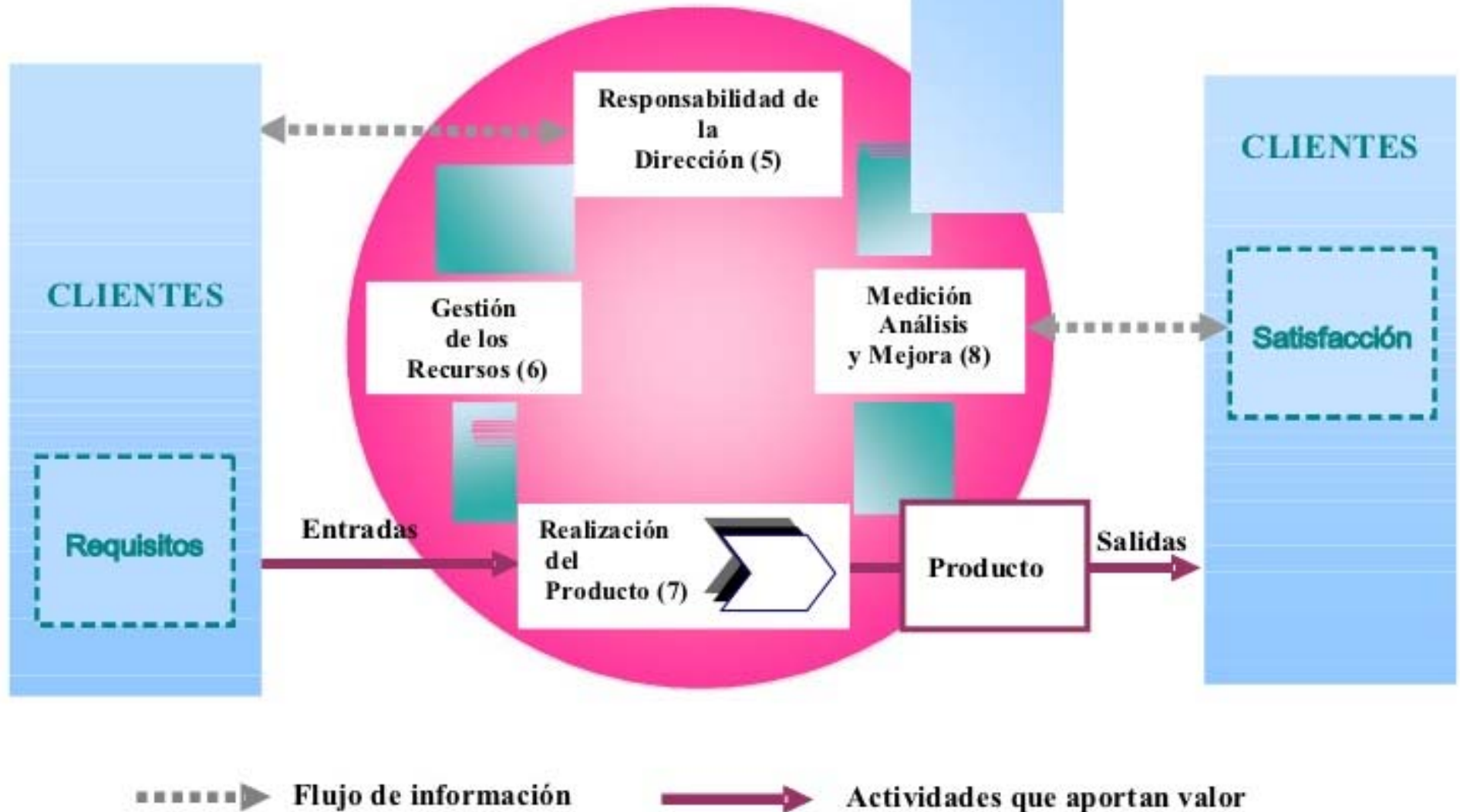
| Efecto                     | Criterio: Severidad del Efecto                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ranking |          |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|
| Crítico - Sin previo aviso | La desviación ocurrirá sin previo aviso. En caso de ser negativa, puede exponer al cliente a pérdida, daño o interrupción importante. De ser positivo, puede representar un salto cualitativo de significación.                                                                                        | 10      | Muy Alto |
| Crítico - Con previo aviso | Conceptualmente igual que la anterior, pero la desviación puede ser advertida antes de que ocurra.                                                                                                                                                                                                     | 9       |          |
| Muy alto                   | En caso de riesgo negativo, interrupción importante del servicio que involucre la interacción con el cliente, lo que resulta en re-trabajo asociado o inconveniente para el cliente. En el caso positivo, una importante oportunidad de mejora.                                                        | 8       | Alto     |
| Alto                       | Riesgo negativo: interrupción menor del servicio que involucre la interacción con el cliente y que resulta en re-trabajo asociado o inconveniente para los clientes. Riesgo positivo: oportunidad de alto impacto que se refleja en la percepción del cliente.                                         | 7       |          |
| Moderado                   | Riesgo negativo: Interrupción del servicio que no involucre la interacción con el cliente y que resulta en re-trabajo asociado o inconveniencia para los clientes. Riesgo positivo: mejora que representa un mejor servicio perceptible por el cliente de impacto limitado.                            | 6       | Moderado |
| Bajo                       | Riesgo negativo: Interrupción menor del servicio que no involucre la interacción con el cliente pero que resulta en re-trabajo asociado inconveniente para los clientes. Riesgo positivo: oportunidad de mejora menor de los procesos poco perceptible por los clientes.                               | 5       |          |
| Muy bajo                   | Riesgo negativo: Interrupción menor del servicio que involucre la interacción con el cliente pero que no da como resultado el re-trabajo asociado o inconveniencia para los clientes. Riesgo positivo: oportunidad de mejorar un proceso que no se manifiesta directamente perceptible por el cliente. | 4       | Bajo     |
| Menor                      | Riesgo negativo: Interrupción menor del servicio que no involucre la interacción con el cliente y no da como resultado el re-trabajo asociado o inconveniencia para los clientes. Riesgo positivo: mejora en los procesos poco perceptible por los clientes.                                           | 3       |          |
| Muy menor                  | Riesgo negativo: Los clientes podrán notar alguna incorrección (faltas de ortografía, texto no alineado, etc) pero no afecta en absoluto el contenido. Riesgo positivo: mejoras menores en formato sin cambios de contenido.                                                                           | 2       | Muy Bajo |
| Ninguno                    | Los clientes no podrán percibir la falla o mejora.                                                                                                                                                                                                                                                     | 1       |          |





International  
Organization for  
Standardization

## Mejora continua del sistema de Gestión de la calidad



# IMPORTANTE

- Planear una transición adecuada conforme a las necesidades y características de la organización.
- Conocer la norma, identificar los cambios y novedades.
- Capacitar a la organización a todo nivel.
- Participar a los líderes y responsables en los procesos de gestión, en el trayecto de transición.
- Evaluar y hacer Auditoría interna y Gap de análisis, además de Auditoría externa para evaluar la preparación.
- Buscar apoyo de un Auditor o Experto.



# CERTIFICADO

N° CS 435/RI

UNIT-INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TÉCNICAS  
certifica que el Sistema de la Calidad implantado por:



DIRECCIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL E INFRAESTRUCTURA AERONÁUTICA (DINACIA)  
DIRECCIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURA AERONÁUTICA (DGIÁ)  
DIRECCIÓN DE CIRCULACIÓN AEREA (DCA)  
SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA (AIS)

Proveeduría del Servicio de Información Aeroespacial,  
Wilton Ferreira Ardueto 5815, Canelones, Uruguay

ha sido evaluado por UNIT  
encontrándose que el mismo cumple con los requisitos de la norma

**UNIT-ISO 9001:2015**  
**ISO 9001:2015**

**SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-REQUISITOS**

(Este certificado proporciona información adicional, relativa al alcance de este certificado, respecto de los límites y aplicaciones de los requisitos de la norma de referencia, según el alcance contractual y UNIT)

Este certificado tiene el alcance establecido en el correspondiente contrato de certificación, y es válido hasta el **20 de setiembre de 2021**, y/o al CS-435 con fecha de expiración 2018-08-30, habiéndose realizado la auditoría de Renovación el 2018-08-28 y 29 y certificación inicial, 02 de diciembre de 2015.

Montevideo, 11 de setiembre de 2018.

Ing. Pablo Mardero  
SECRETARIO

Ing. José Pedro Sistierra  
PRESIDENTE

Acad. Ing. Pablo J. Benito  
DIRECTOR



Todos los derechos reservados por el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. Este certificado es válido solo en el territorio del Uruguay. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

gm1



MUCHAS  
GRACIAS!!!



