
qcs



... la calidad no se improvisa”



QCS- Teléfono +506-2228 0050

ISOTools
EXCELLENCE





Actualización de la ISO 9001 & ISO 14001:2015

Introducción a los cambios

Presentación Instructor

Ing. José Rolando Arroyo, Costarricense

- ▶ Director General, QCS
- ▶ MBA. Administración de Empresas, Énfasis en Dirección Estratégica, Universidad Politecnica de Cataluya
- ▶ Master of Science en Estrategia, SBS Swiss Business School
- ▶ Especialización en Mejora Continua, Universidad de Irvine, CA
- ▶ Especialización en Dirección General, Universidad de Irvine, CA
- ▶ Miembro de ASQ, Asociación Americana de la Calidad
- ▶ Miembro del Comité Técnico TC-176, Costa Rica
- ▶ Miembro de Comité Técnico PC-283, Costa Rica
- ▶ Auditor, Consultor e instructor con +13 años de Experiencia.
- ▶ Representante de ISOTools para Costa Rica
- ▶ Auditor líder ISO 9001, 14001, 18001, HACCP, FSSC 22000, entre otras

Antecedentes

- Las normas se revisan periódicamente para evaluar si su contenido se mantiene actual o debe ser actualizado para reflejar los cambios.
- La ISO 9001 – ISO 14001 fue revisada en varias oportunidades, a veces los cambios introducidos fueron menores y en otras ocasiones significativos.
- Las normas ISO 9001- ISO 14001 entrarón en un proceso de revisión que se estima aportará cambios más significativos que las versiones anteriores.
- En esta ocasión, a los cambios que normalmente acompañan un proceso de este tipo, se suma la novedad que aporta la incorporación de la nueva estructura común de alto nivel que la ISO estableció para sus normas de gestión.

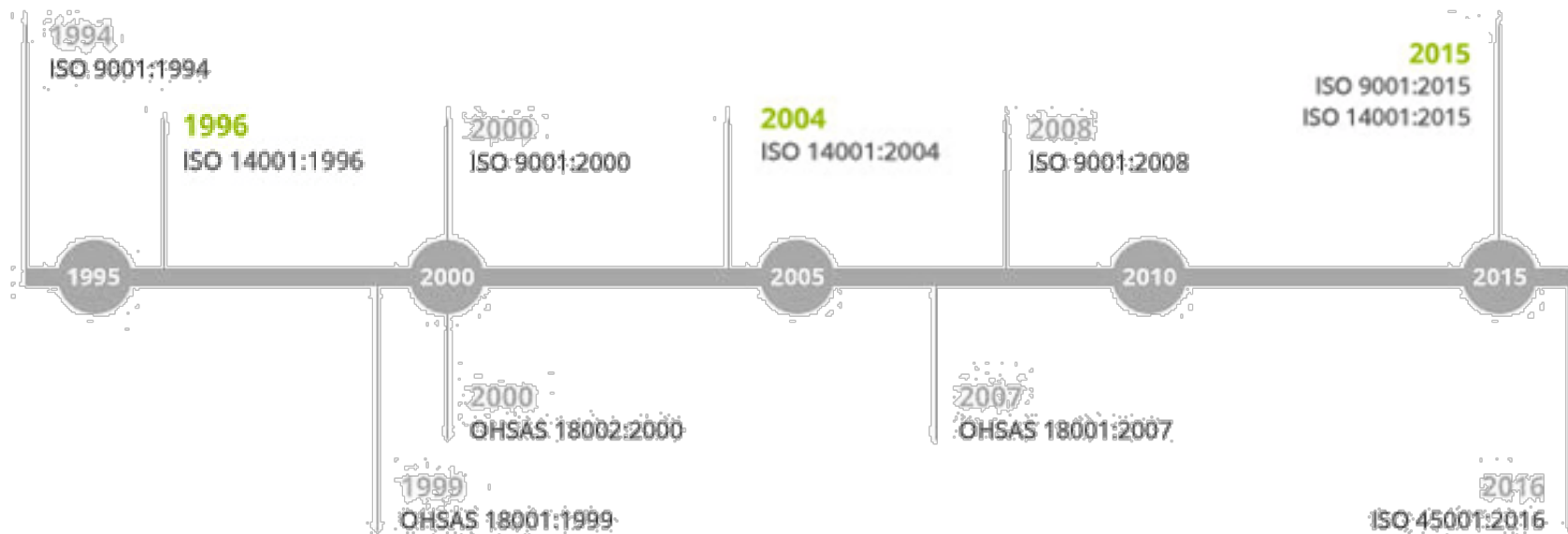




¿2025?



Historia y Desarrollo



Objetivo de un sistema de gestión integrado

- ▶ El propósito de esta Norma Internacional es proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para brindar productos-servicios que cumplen los requisitos de las partes interesadas y proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas y desarrollo sostenible.

ISO 14001:2015

En esta Norma Internacional se especifican tres compromisos básicos para la política ambiental:

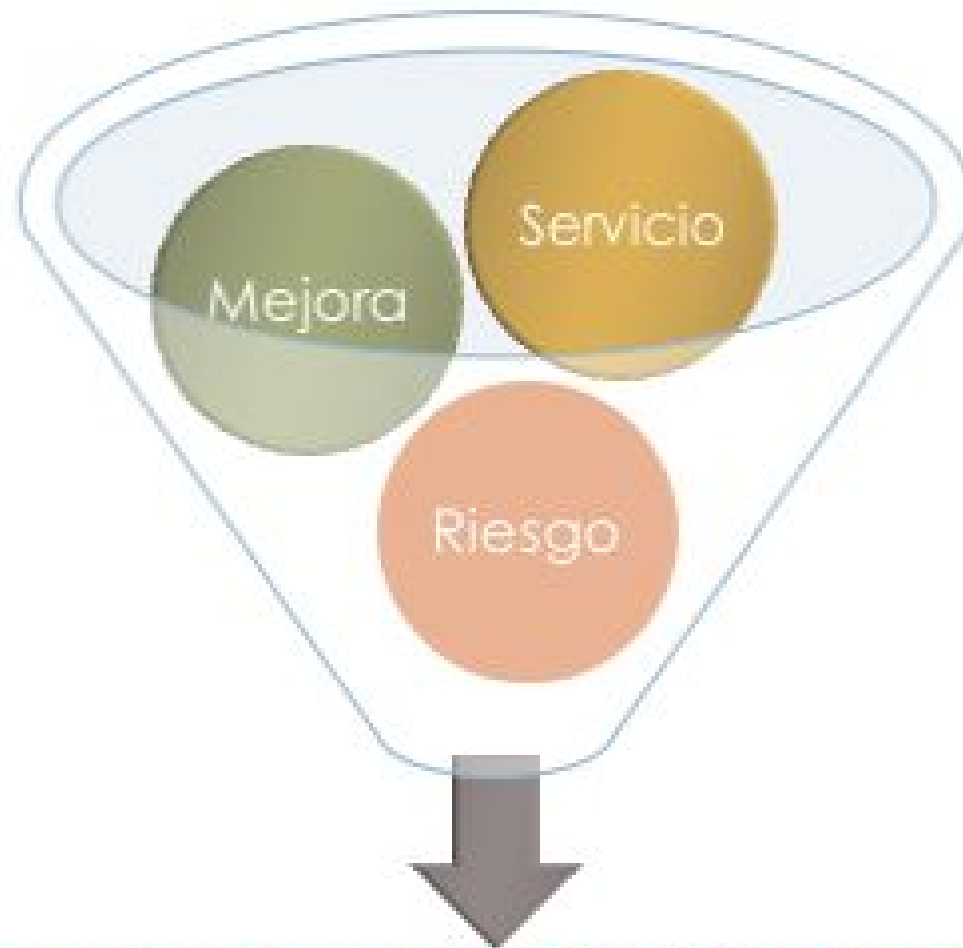
- a) proteger el medio ambiente; “proteger el entorno natural contra el daño y la degradación cuyo origen son las actividades, productos y servicios de la organización”
- b) cumplir con los requisitos legales y otros requisitos de la organización; “ Los compromisos específicos que aspira a cumplir una organización deberían ser pertinentes a su contexto, e incluir las condiciones ambientales locales o regionales
- c) mejorar continuamente el sistema de gestión ambiental para mejorar el desempeño ambiental.

Cambios conceptuales

Hay más
énfasis en:



- El consumidor (Partes interesadas)
- Considerar el conocimiento y contexto de la organización al momento de planificar el SGI
- Identificar y considerar los requisitos de las partes interesadas
- Liderazgo y rendición de cuentas por parte de la Alta Dirección
- Mayor enfoque en procesos y demostrar desempeño
- Pensamiento basado en el riesgo.
- Necesidad de considerar el ciclo de vida de los productos & servicios
- Alineamiento con la dirección estratégica de la organización (Política, Objetivos, Alcance).
- Mayor flexibilidad con la documentación.
- Mayor control sobre los procesos subcontratados



10 CAMBIOS MAS SIGNIFICATIVOS

1. Cambio del Formato de la Norma

- ▶ ISO desarrolló un modelo para estructurar de forma idéntica las normas de sistemas de gestión que se generaran en un futuro.



Cambios en la estructura

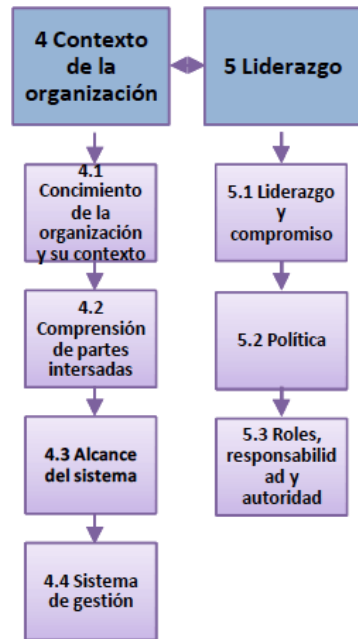
ISO 9001:2008

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

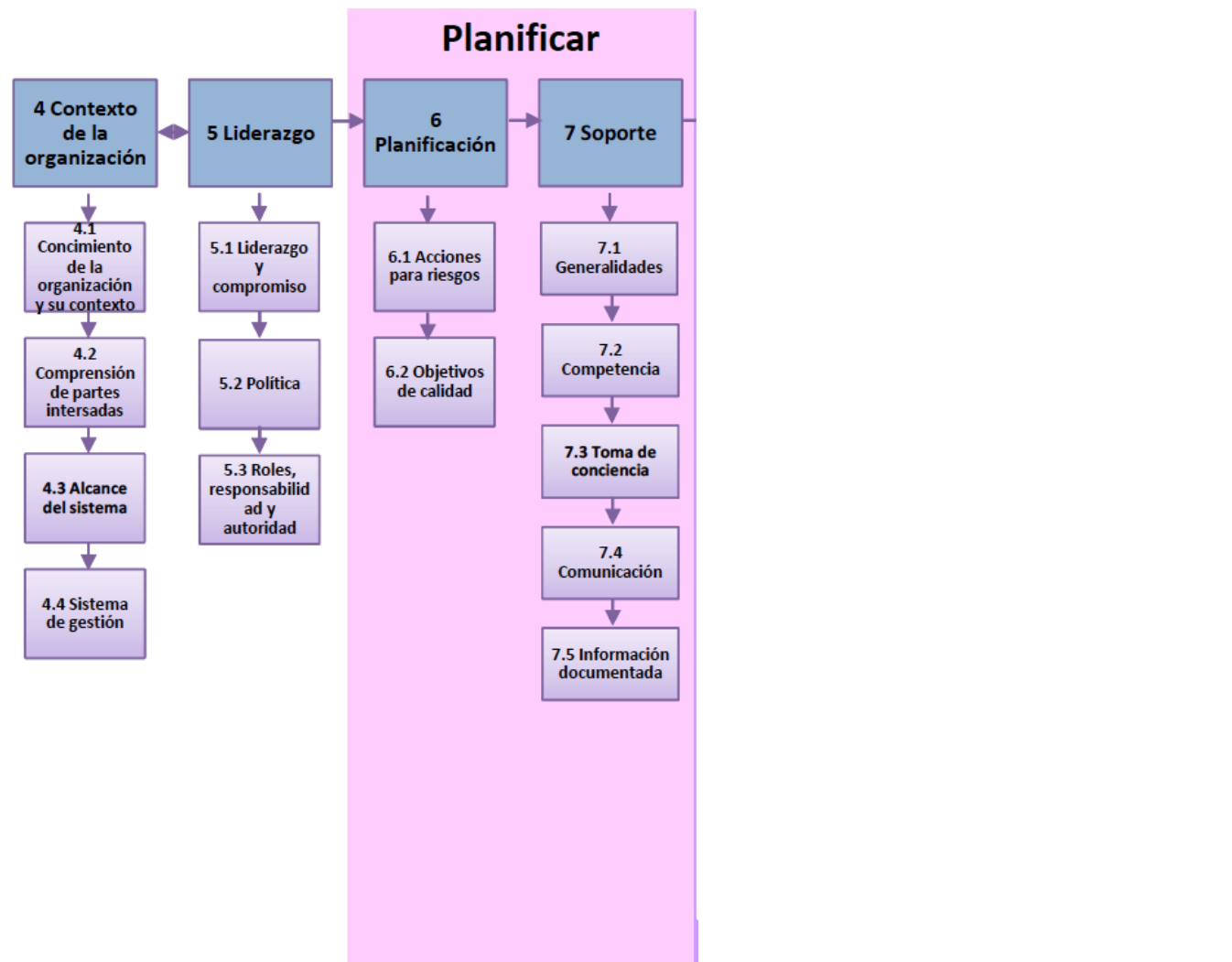
ISO 9001:2015

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

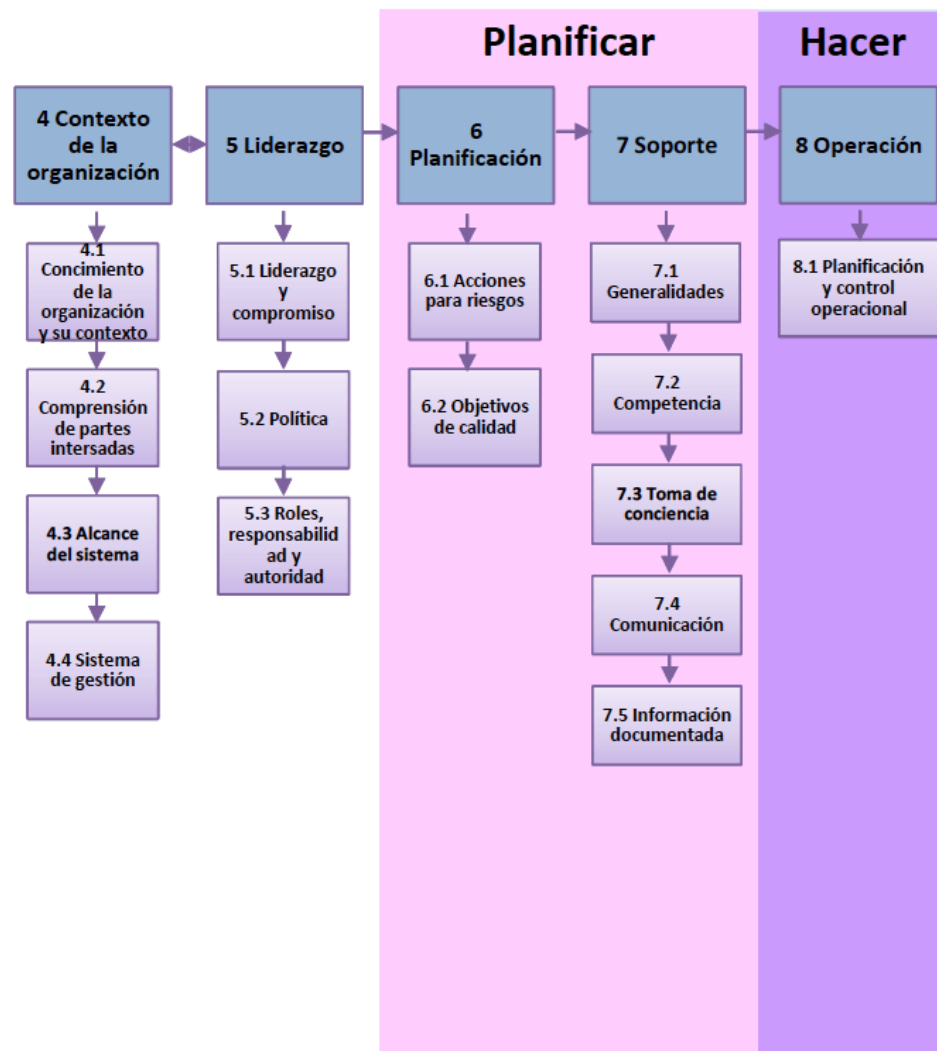
Estructura de Alto Nivel



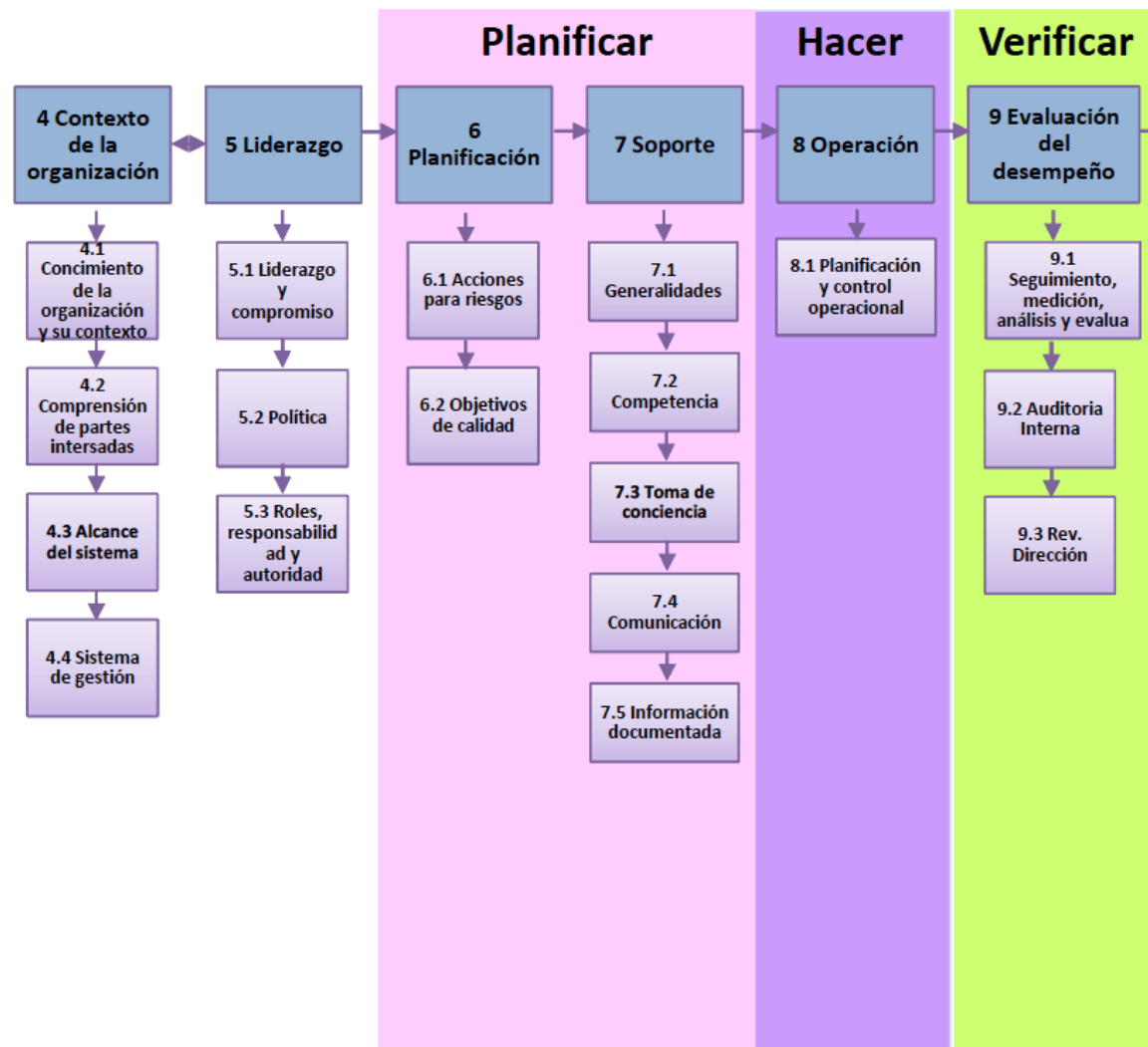
Estructura de Alto Nivel



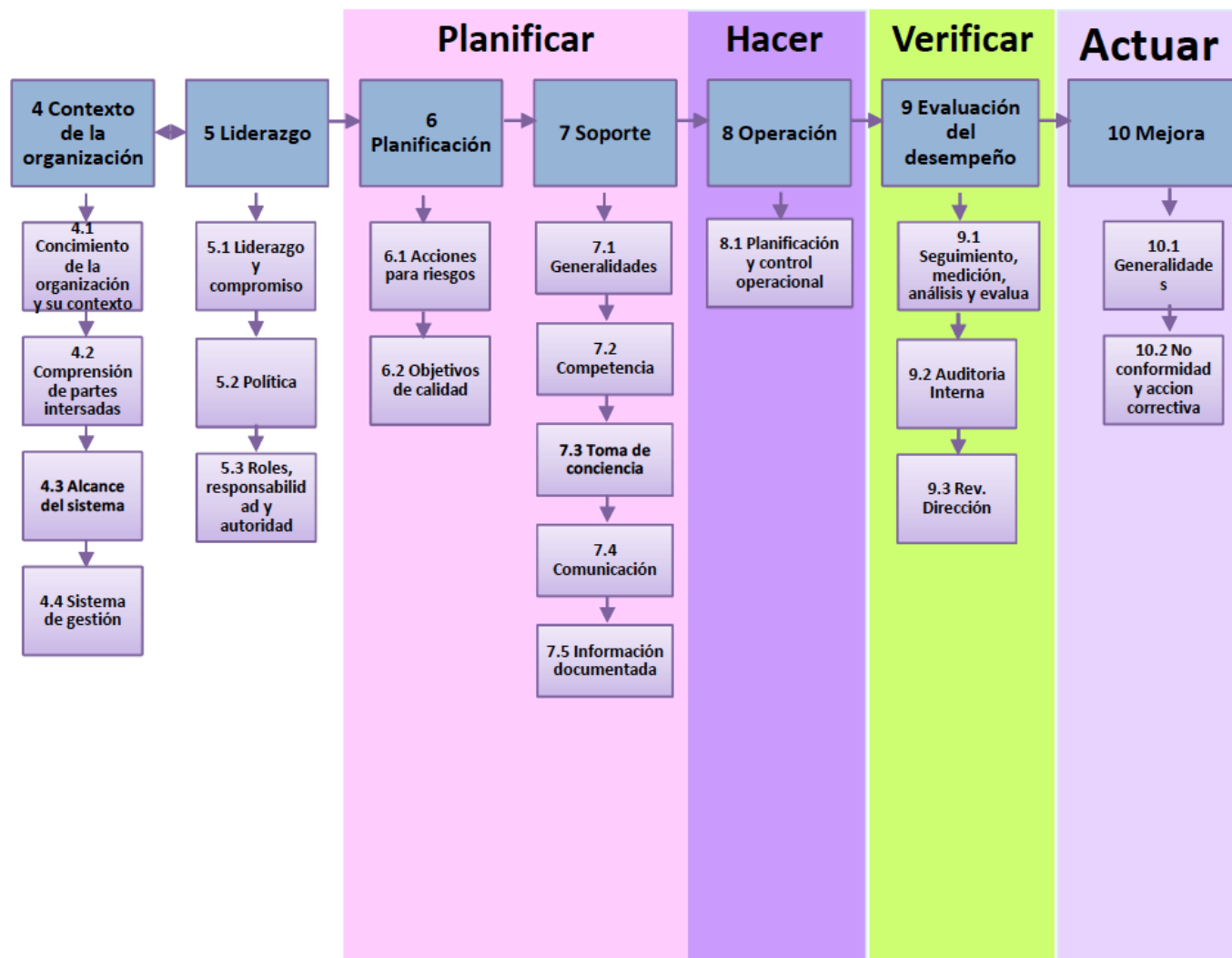
Estructura de Alto Nivel



Estructura de Alto Nivel



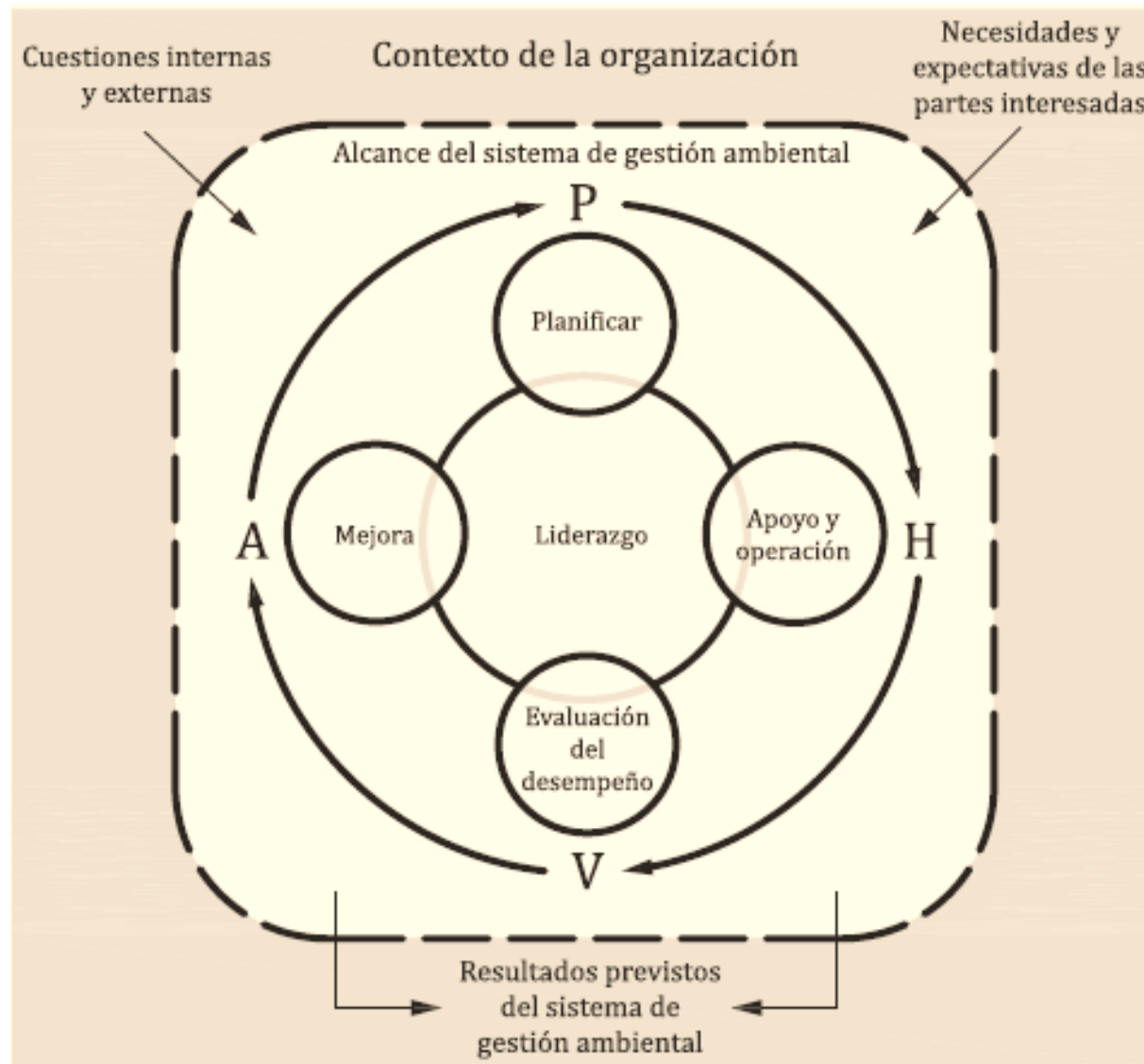
Estructura de Alto Nivel



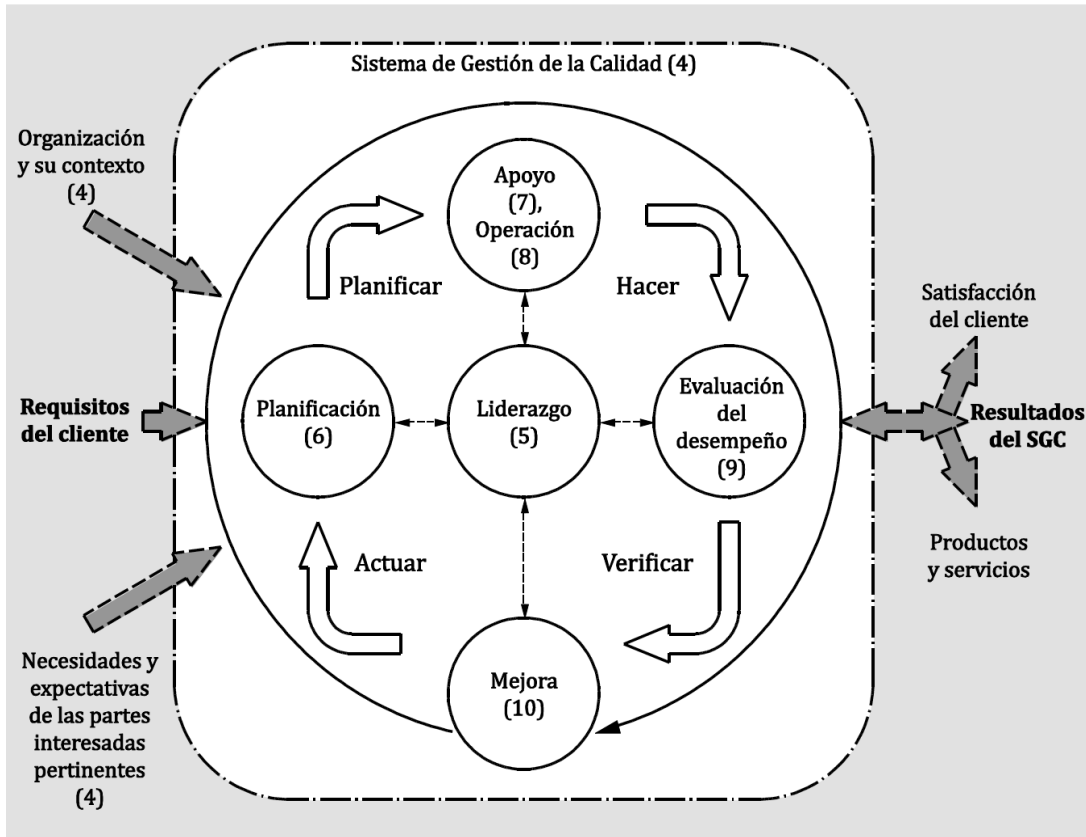
Nueva estructura de la ISO 9001, con el Ciclo P-H-V-A



Nueva estructura de la ISO 14001, con el Ciclo P-H-V-A



Módelos de Gestión



2.ISO 9001 contiene cambios en la terminología utilizada anteriormente

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Productos	Productos y servicios
Exclusiones	No se aplica
Representante Dirección	No se aplica (se asignan responsabilidades similares pero no para un único representante)
Documentos, registros, manual de calidad	Información documentada
Equipos de seguimiento y medición	Recursos de seguimiento y medición
Ambiente de trabajo	Entorno para la operación de los procesos
Producto comprado	Productos y servicios suministrados externamente
Proveedor	Proveedor externo

Cambios conceptuales

Términos y definiciones

Definiciones modificadas	Nuevas definiciones
Organización	Riesgo
Parte interesada	Información documentada
Sistema de gestión	Desempeño
Objetivo	Contexto de la organización
Competencia	Seguimiento
Acción Correctiva	Mejora
	Conocimiento

Nuevas definiciones

Término	Definición
Riesgo	Efecto de la incertidumbre sobre un resultado esperado
Información documentada	Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que está contenida.
Desempeño	Resultado medible
Contexto de la organización:	Entorno empresarial. Combinación de factores internos y externos y de condiciones que pueden afectar al enfoque de una organización a sus productos, servicios e inversiones y partes interesadas.
Mejora	Actividad para aumentar el desempeño
Seguimiento	Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad
Conocimiento	Recopilación de información disponible que es una creencia justificada y que tiene un grado elevado de certeza de ser verdadera

3. Mejor redacción para hacerla más general y entendible a empresas de servicios



- ▶ Destacan la planificación y el liderazgo como ejes importantes y el cambio de “Realización de Producto” a “Operaciones”, más amoldable a cualquier sector.

Conocimiento de la organización y su contexto

- ▶ Hay cuestiones externas e internas que pueden afectar, ya sea positiva o negativamente la organización, y su capacidad para lograr los resultados deseados.
 - ▶ La intención de esta cláusula es señalar la importancia de determinar cuáles podrían tener un impacto importante y por lo tanto deben ser verificadas y revisadas de forma regular.
 - ▶ Debe tener en cuenta que las cuestiones externas e internas pueden cambiar, y por lo tanto deben ser monitoreados y revisados de forma regular.

Cuestiones internas

- ▶ El desempeño global de la organización, incluyendo los resultados financieros
- ▶ Factores de recursos, incluyendo la infraestructura, el ambiente para la operación de los procesos, el conocimiento de la organización
- ▶ Aspectos humanos tales como la capacidad de las personas, la cultura organizacional, las relaciones con los sindicatos
- ▶ Factores operativos tales como capacidades de proceso, de producción o de suministro, el desempeño del sistema de gestión de la calidad, la evaluación del cliente s
- ▶ Factores en el gobierno de la organización, tales como sus normas y procedimientos para la toma de decisiones o la estructura organizacional

Cuestiones externas:

- ▶ Factores macro-económicos tales como predicciones del tipo de cambio de la moneda, en general de la situación económica, la inflación prevista, la disponibilidad de crédito
- ▶ Los factores sociales tales como las tasas de desempleo de la zona, la percepción de seguridad, niveles de educación, los días festivos y los días laborables
- ▶ Los factores políticos como la estabilidad política, la inversión pública, la infraestructura local, los acuerdos comerciales internacionales
- ▶ Factores tecnológicos como la nueva tecnología del sector, materiales y equipos, la expiración de patentes, códigos profesionales de la ética
- ▶ La competencia, incluida la cuota de mercado de la organización, productos o servicios similares o sustitutos, tendencias líder del mercado, tendencias de crecimiento del cliente, la estabilidad del mercado
- ▶ Los factores que afectan el ambiente de trabajo como las regulaciones sindicales, los requisitos legales y reglamentarios (por ejemplo, la legislación ambiental y códigos)

Conocimiento de la organización y su contexto

Conocimiento de la organización y de su contexto

Conviene considerar cuestiones que surgen de los entornos

Entorno externo

Requisitos legales

Tecnología

Competidores

Sociedad

Cultura

Economía

internacional, nacional, regional o local

Entorno interno

Conocimientos

Valores

Cultura

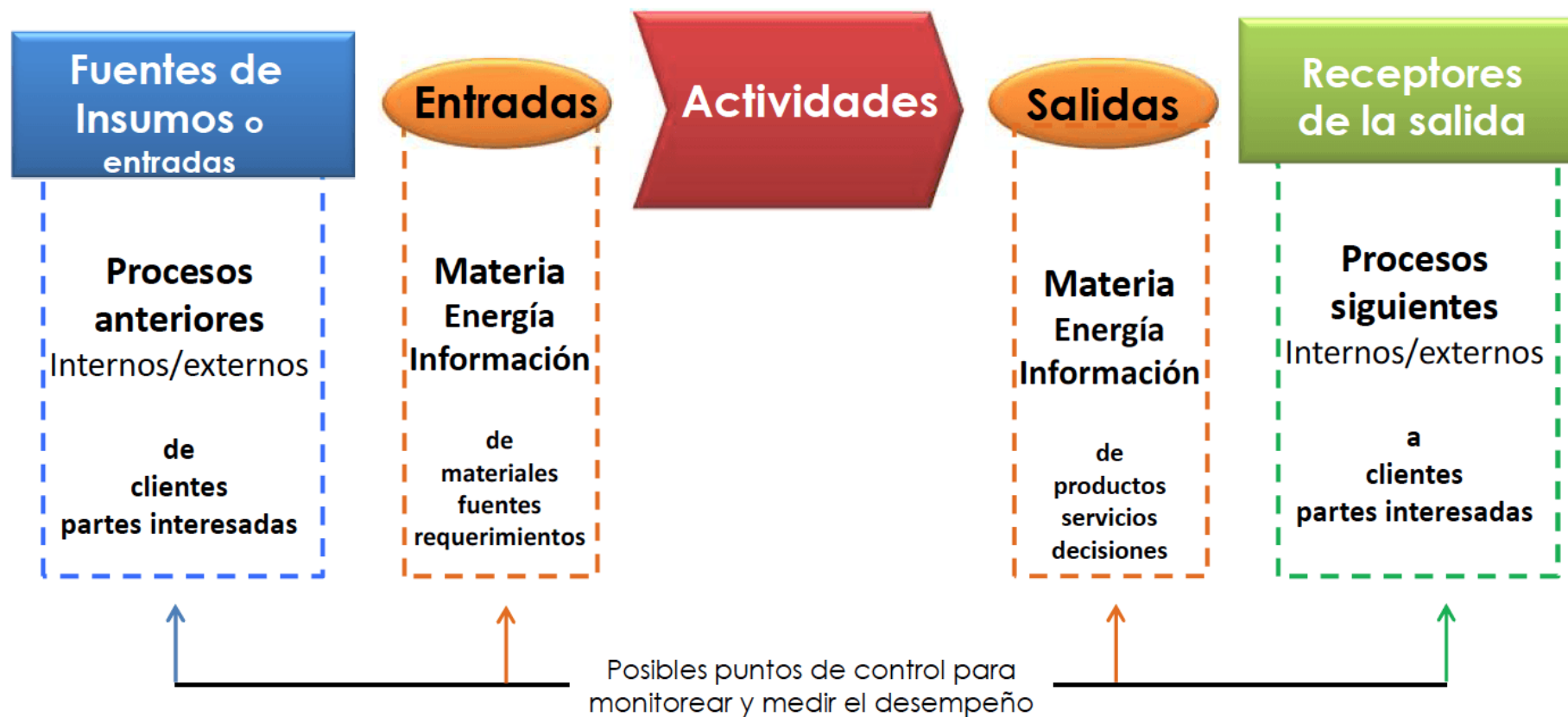
Desempeño de la organización



4. Explicitando el Enfoque a Procesos

- ▶ El punto 4.4.2 explicita con un conjunto de requisitos que se consideran esenciales para la adopción de un enfoque basado en procesos en una organización:
 - ▶ Determinar los procesos, los insumos
 - ▶ Los resultados, la secuencia, interacción
 - ▶ Los riesgos, indicadores, recursos
 - ▶ Responsabilidades, autoridades, acciones
 - ▶ Para la consecución de los resultados

Representación esquemática



5. Desparece el término Acción Preventiva

- ▶ El punto 10.1 habla de no conformidades y acciones correctivas
- ▶ El Anexo SL no habla de acciones preventivas ya que concibe cualquier sistema de gestión como una herramienta de prevención en sí mismo.

Es por ello que la norma ISO 9001:2015 habla de la prevención a un más alto nivel alineada a la gestión de riesgos en su punto 6.1. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

6. Información documentada

- ▶ Los términos “documento” y “registro” se han sustituido ambos, en línea con el Anexo SL Apéndice 2 por “Información documentada”.



7. Del cliente a las partes interesadas

- ▶ En tres ocasiones nos habla la norma ISO 9001:2015 del cliente y las partes interesadas

Un enfoque a calidad total y a modelos de excelencia que nos deja incluir a accionistas, personas, sociedad, proveedores, alianzas en aspectos tales como las expectativas y necesidades, la interacción (comunicación, establecimiento de requisitos...) o la propiedad.

8. Gestión del cambio

- ▶ Otro aspecto muy relacionado con los modelos de excelencia y que se detalla claramente en la nueva norma es **Planificación y control de cambios (6.3)**

6.3 Planificación de los cambios

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).

La organización debe considerar:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

9. Incidiendo en la Mejora

- ▶ Respecto a este punto, los auditores serán mucho mas estrictos.

La nueva norma no se va a limitar sólo al desarrollo de los ciclos de NC/AC, de Auditorías Internas y Externas y de evaluación de satisfacción de clientes e indicadores, sino que van a instar a las organizaciones a emplear más herramientas para **gestionar las oportunidades de mejora** organizando bien las acciones a desarrollar

“La organización **debe** evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar.”

10. Nuevo concepto: Riesgo

- ▶ La ISO 9001:2015 viene dotada del sentido preventivo que se acentúa aún más con el nuevo concepto de Gestión del Riesgo, que consistirá en reconocer los riesgos dentro de una organización y llevar a cabo actuaciones para evitar que se produzcan.



Pensamiento Basado en Riesgo

- ▶ El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en las ediciones anteriores de esta norma internacional que incluyen:
 - ▶ llevar a cabo acciones preventivas para eliminar las no conformidades potenciales,
 - ▶ el análisis de las no conformidades que se produzcan,
 - ▶ tomar medidas para prevenir la recurrencia que es apropiado para los efectos de la disconformidad.



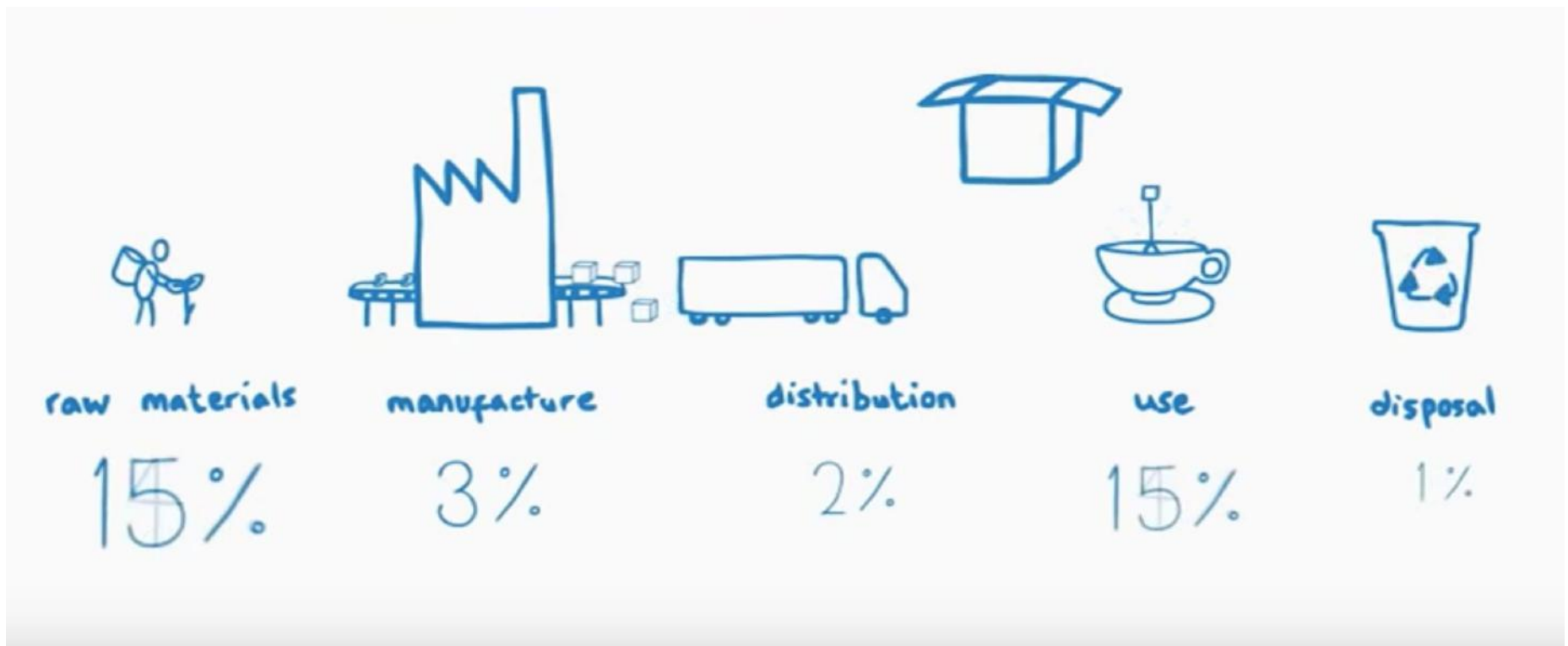
Pensamiento Basado en Riesgo

- ▶ El riesgo es el efecto de la incertidumbre y cualquier incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos.
- ▶ Una desviación en los resultados esperados puede ser la consecuencia de los cambios en el entorno operacional, las decisiones políticas, la falta de información, información desconocida o una variedad de aspectos.

Etapas del Ciclo de Vida



Video





Sistema de Gestión de Calidad

ISO 9001:2015

Cambios en los principios

ISO 9001:2008

Enfoque al cliente

Liderazgo

Participación del personal

Enfoque basado en procesos

Enfoque de sistema para la gestión

Mejora continua

Enfoque basado en hechos para la
toma de decisión

Relaciones mutuamente beneficiosas
con el proveedor

ISO 9001:2015

Enfoque al cliente

Liderazgo

Participación del personal

Enfoque basado en procesos

Mejora*

Toma de decisiones basada en evidencia*

Gestión de las relaciones*

Principios de la Calidad

Cambios en los principios

ISO 9001:2008

Enfoque al cliente

Liderazgo

Participación del personal

Enfoque basado en procesos

Enfoque de sistema para la gestión

Mejora continua

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

ISO 9001:2015

Enfoque al cliente

Liderazgo

Participación del personal

Enfoque basado en procesos

Mejora*

Toma de decisiones basada en evidencia*

Gestión de las relaciones*

I. Enfoque al cliente



Declaración

El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.

Base racional

El éxito sostenido se alcanza cuando una organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas pertinentes. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para el cliente. Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.

I. Enfoque al cliente

Beneficios clave

Incremento de la satisfacción del cliente

Ampliación de la base de clientes

Incremento de las ganancias y la cuota de mercado

Mejora de la fidelización del cliente

Acciones que puede tomar la organización

Reconocer clientes directos e indirectos

Comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes y sus expectativas.

Medir y monitorear la satisfacción del cliente y tomar las acciones apropiadas.

Gestionar activamente relaciones con los clientes para lograr el éxito sostenido

2. Liderazgo



Declaración

Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

Base racional

La creación de la unidad de propósito y la dirección y gestión de las personas permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.

2. Liderazgo

Beneficios clave

Aumento de la eficacia y eficiencia

Mejora en la coordinación de los procesos

Mejora en la comunicación entre niveles y funciones de la organización

Mejora en la capacidad de la organización entregar los resultados deseados

Acciones que puede tomar la organización

Comunicar la misión, la visión, la estrategia, las políticas y los procesos

Fomentar un compromiso con la calidad en toda la organización;

Proporcionar a las personas los recursos, la formación y la autoridad requerida

Inspirar, fomentar y reconocer la contribución de las personas.

3. Compromiso de personas



Declaración

Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.

Base racional

Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante respetar e implicar activamente a todas las personas en todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de la competencia facilitan el compromiso de las personas en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

3. Compromiso de personas

Beneficios claves

Mejora de la comprensión de los objetivos de la calidad de la organización

Aumento de la participación activa de las personas en las actividades de mejora

Aumento en el desarrollo, iniciativa y creatividad de las personas

Aumento de la confianza y colaboración

Acciones que puede tomar la organización

Comunicarse con las personas para promover la comprensión de la importancia de su contribución individual.

Facilitar la discusión abierta y compartir los conocimientos y las experiencias.

Capacitar a las personas para mejorar su desempeño.

Fomentar la auto-evaluación del desempeño frente a los objetivos personales.

4. Enfoque a procesos



Declaración

Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

Base racional

El SGC consta de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce los resultados permite a una organización optimizar el sistema y su desempeño.

4. Enfoque a procesos

Beneficios clave

Aumento de la capacidad de centrar los esfuerzos en los procesos clave

Resultados coherentes y previsibles

Optimización del desempeño

Posibilidad de que la organización proporcione confianza a las partes interesadas

Acciones que puede tomar la organización

Definir los objetivos del sistema y los procesos necesarios para alcanzarlos

Establecer la autoridad, responsabilidad y rendición de cuentas para la gestión de procesos

Comprender las capacidades de la organización y determinar los recursos y restricciones

Administrar los riesgos que pueden afectar a los resultados de los procesos

5. Mejora



Declaración

Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.

Base racional

La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.

5. Mejora

Beneficios clave

Mejora del desempeño del proceso, de las capacidades de la organización y de la satisfacción del cliente

Mejora del enfoque en la investigación y la determinación de la causa raíz, y las acciones correctivas

Aumento de la capacidad de anticiparse y reaccionar a los riesgos y oportunidades

Aumento de la promoción de la innovación

Acciones que puede tomar la organización

Promover la creación de objetivos de mejora en todos los niveles de la organización.

Educar y formar a las personas en todos los niveles sobre herramientas y metodologías para alcanzar los objetivos

Asegurar que las personas son competentes para desarrollar proyectos de mejora.

Desarrollar e implementar procesos para proyectos de mejora en la organización.

6. Toma de decisiones basada en evidencia



Declaración

Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

Base racional

La toma de decisiones puede ser un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Con frecuencia implica múltiples tipos y fuentes de entradas, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias potenciales no previstas. El análisis de los hechos, las evidencias y los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones.



6. Toma de decisiones basada en evidencia

Beneficios clave

Mejora de los procesos de toma de decisiones

Mejora de la evaluación del desempeño del proceso y de la capacidad de lograr los objetivos

Mejora de la eficacia y eficiencia operativas

Aumento de la capacidad de demostrar la eficacia de las decisiones previas

Acciones que puede tomar la organización

Determinar, medir y monitorear indicadores clave

Asegurar que los datos y la información son suficientemente precisos, fiables y seguros.

Analizar y evaluar los datos y la información usando métodos adecuados.

Asegurar que las personas son competentes para analizar y evaluar los datos

7. Gestión de las relaciones



Declaración

Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores.

Base racional

Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño. Es particularmente importante la gestión de las relaciones con la red de proveedores y socios.

7. Gestión de las relaciones

Beneficios clave

Aumento del desempeño de la organización y de sus partes interesadas pertinentes

Entendimiento común de los objetivos y los valores entre las partes interesadas

Aumento de la capacidad de crear valor para las partes interesadas

Una cadena de suministro bien gestionada que proporciona un flujo estable de productos y servicios.

Acciones que puede tomar la organización

Determinar las partes interesadas pertinentes y su relación con la organización.

Determinar y priorizar las relaciones con partes interesadas que deben ser gestionados.

Establecer relaciones que equilibren ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.

Medir el desempeño y proporcionar retroalimentación a las partes interesadas

Dirección Estratégica

¿Qué dice la Norma?



▶ 4. Contexto de la organización

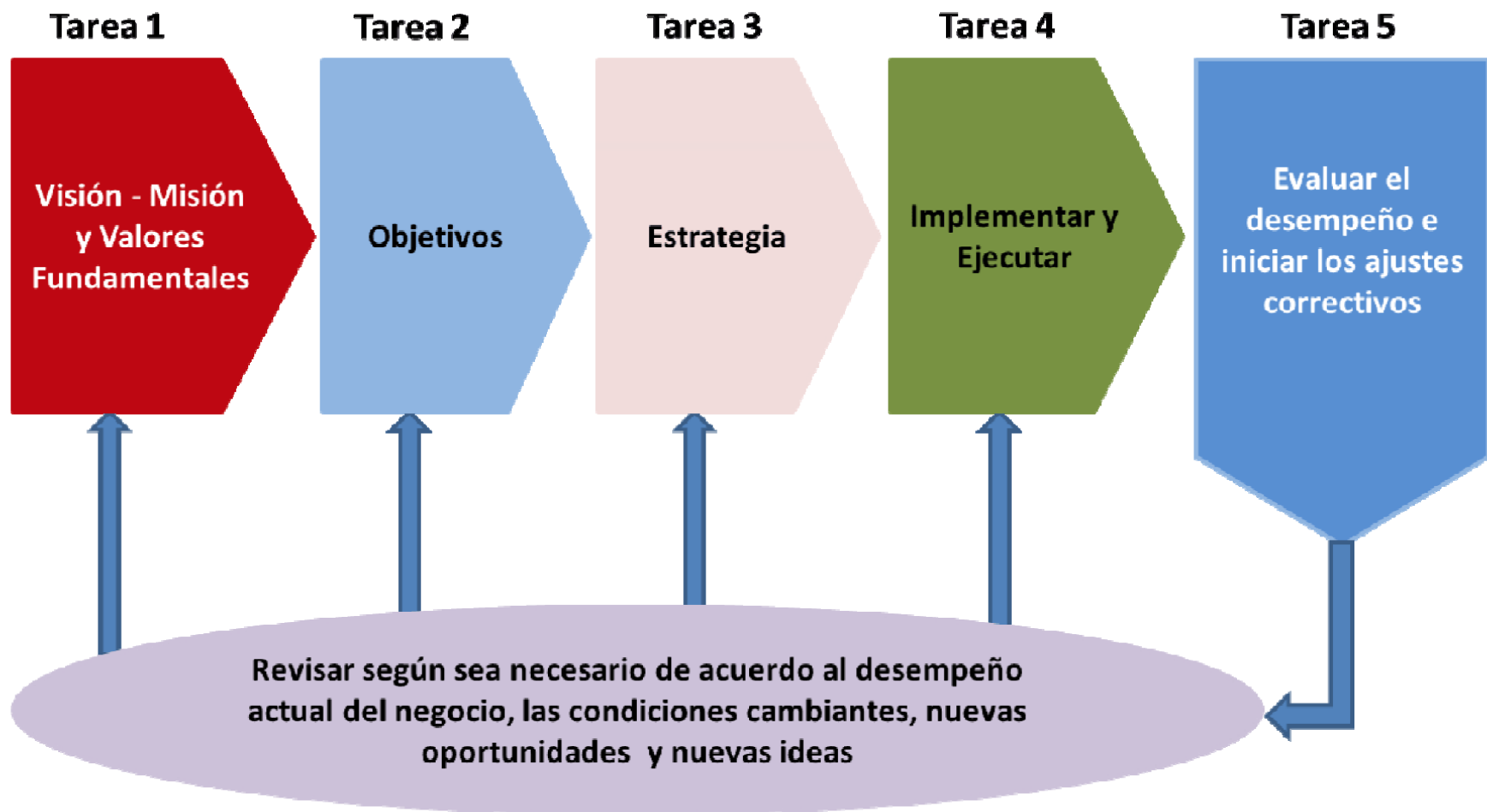
4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son **pertinentes** para su propósito y **su dirección estratégica**, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.



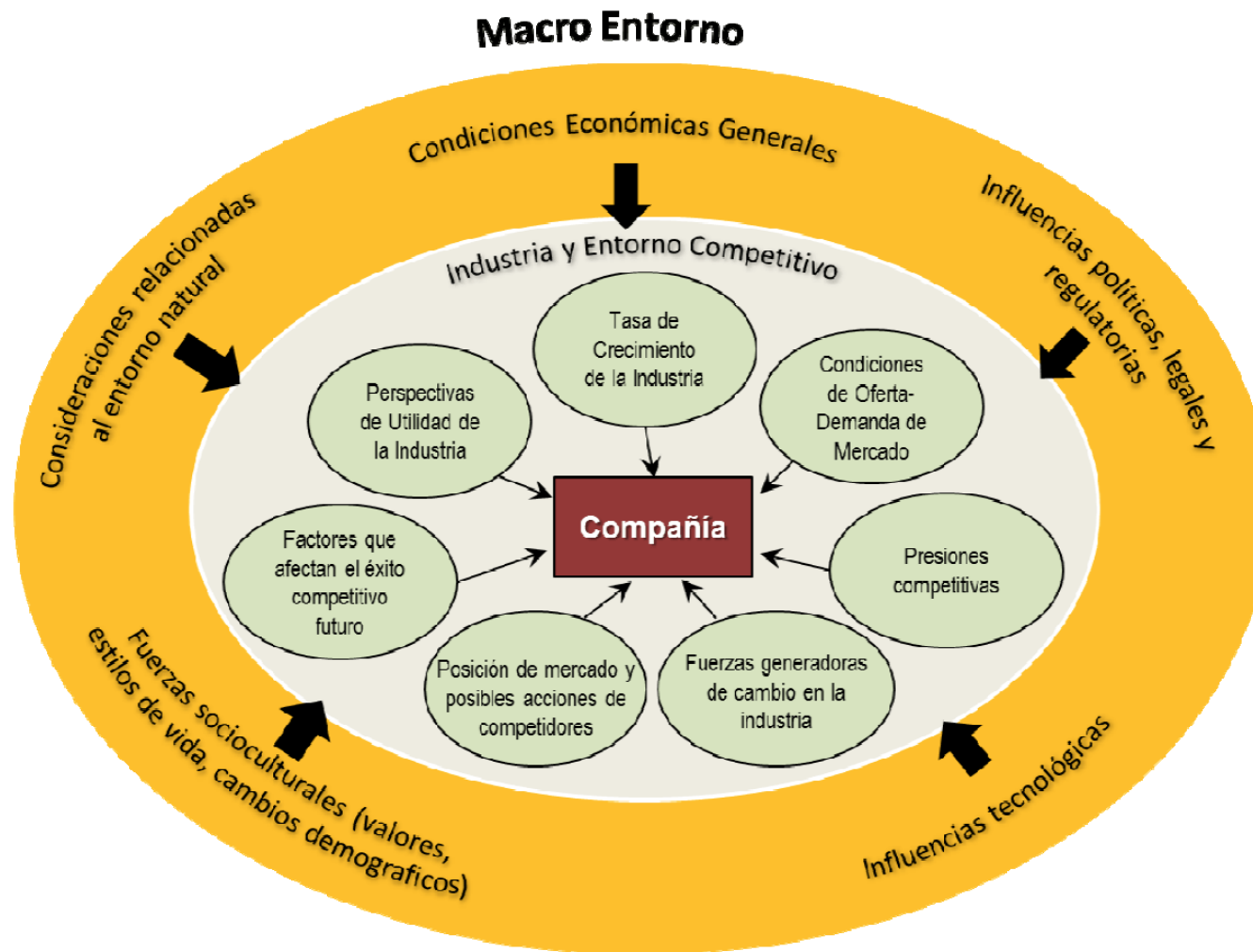
Etapas de la dirección estratégica



Dirección estratégica



Análisis del entorno



Alcance

PLAN
ESTRATÉGICO
2014-2017



"Hacer mejor lo que hacemos bien"

+Inf: (506)2228-0050 - www.quality-cr.com

Marco Legal

- ▶ Ley No. 1-2012 que establece la **Estrategia Nacional de Desarrollo 2030**.
- ▶ Para alcanzar esta Visión de Nación, las políticas públicas se articularán en torno a cuatro Ejes Estratégicos, de los cuales el IDAC contribuirá a los siguientes:
 - ▶ Tercer Eje, que procura una Economía Sostenible, Integradora y Competitiva.
 - ▶ Cuarto Eje, que procura una sociedad de producción y consumo Ambientalmente Sostenible que Adapta al Cambio Climático

-
- ▶ “ El IDAC es un ente público especializado y técnico, a cargo de la supervisión y control de la aviación civil en la República Dominicana. Esta iniciativa presidencial es otro pilar que será contemplando como parte de las **estrategias institucionales** mediante gestiones puntuales que garanticen la seguridad operacional, preservando vidas y dando las facilidades para el fomento de la aviación civil ”

Estadísticas 2015

▶ LAS AMERICAS	▶ 29%	▶ 32%
▶ PUERTO PLATA	▶ 6%	▶ 5%
▶ PUNTA CANA	▶ 52%	▶ 44%
▶ LA ROMANA	▶ 1%	▶ 3%
▶ DR. JOAQUÍN BALAGUER	▶ 11%	▶ 13%
▶ EL CIBAO	▶ 0.2%	▶ 2%
▶ CATEY	▶ 1%	▶ 1%

Visitantes Operaciones

FODA

Debilidades

Falta de Alineación del compromiso transversalmente

Mecanismos de implementación de legislación aplicable lento

Planificación institucional deficiente (Falta de estadísticas operativas)

Falta de análisis Costo-Beneficio (Optimizar Recursos)

Desviación de los procedimientos establecidos

Escaso establecimiento de políticas

Comunicación interdepartamental débil

Muchas direcciones operan como partes independientes

Multilocalidad

No existe la valoración de cargos

Carencia de políticas salariales

Sobrecarga de actividades laborales a las mismas personas

Baja tasa de cobros por servicios y productos

Desarrollo desigual áreas de la institución

Amenazas

Grupos de poder y su influencia en el sector aeronáutico

Constataciones graves en auditoria IASA y USOAP

Posibles accidentes aéreos

Posible cambio Director General

Disposiciones gubernamentales que contravengan los planes y misión de la institución.

Posible reducción de los ingresos

Potenciales nuevas exigencias de la Industria Aeronáutica



FODA

Debilidades

Falta de Alineación del compromiso transversalmente

Mecanismos de implementación de legislación aplicable lento

Planificación institucional deficiente (Falta de estadísticas operativas)

Falta de análisis Costo-Beneficio (Optimizar Recursos)

Desviación de los procedimientos establecidos

Escaso establecimiento de políticas

Comunicación interdepartamental débil

Muchas direcciones operan como partes independientes

Multilocalidad

No existe la valoración de cargos

Carencia de políticas salariales

Sobrecarga de actividades laborales a las mismas personas

Baja tasa de cobros por servicios y productos

Desarrollo desigual áreas de la institución

Amenazas

Grupos de poder y su influencia en el sector aeronáutico

Constataciones graves en auditoria IASA y USOAP

Posibles accidentes aéreos

Posible cambio Director General

Disposiciones gubernamentales que contravengan los planes y misión de la institución.

Posible reducción de los ingresos

Potenciales nuevas exigencias de la Industria Aeronáutica



VISION : Ser institución reconocida nacional e internacionalmente como modelo de gestión de la seguridad operacional, la prestación de los servicios de navegación aérea, la formación de personal aeronáutico competitivo, el uso transparente de los recursos, la automatización de sus procesos y servicios. Obteniendo una positiva retroalimentación de sus clientes y grupos de interés y destacándose como gestor del desarrollo sostenible de la industria aeronáutica dominicana.



El Mapa Estratégico del IDAC que permite visualizar y comunicar a cada empleado su contribución a la consecución de los objetivos estratégicos de la organización, generando valor a los servicios y productos destinados a nuestros ciudadanos-clientes en los atributos específicos que satisfagan sus necesidades y expectativas



¿Qué dice la Norma?

▶ 4. Contexto de la organización

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- a) las **cuestiones externas e internas** indicadas en el apartado 4.1;
- b) los **requisitos de las partes interesadas pertinentes** indicados en el apartado 4.2;
- c) los **productos y servicios de la organización**.

La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.



¿Qué dice la Norma?



▶ 4. Contexto de la organización

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.

La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

Enfoque a Procesos



¿Qué dice la Norma?

▶ 4. Contexto de la organización

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.



¿Qué dice la Norma?

▶ 4. Contexto de la organización

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;

- b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.



Premisa del enfoque a procesos



“Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente”

¿Qué es el enfoque a procesos?



La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización, y en particular las interacciones entre tales procesos.



El SGC consta de procesos interrelacionados

Enfoque a procesos



Para que las organizaciones operen de manera eficaz tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan.

Beneficios

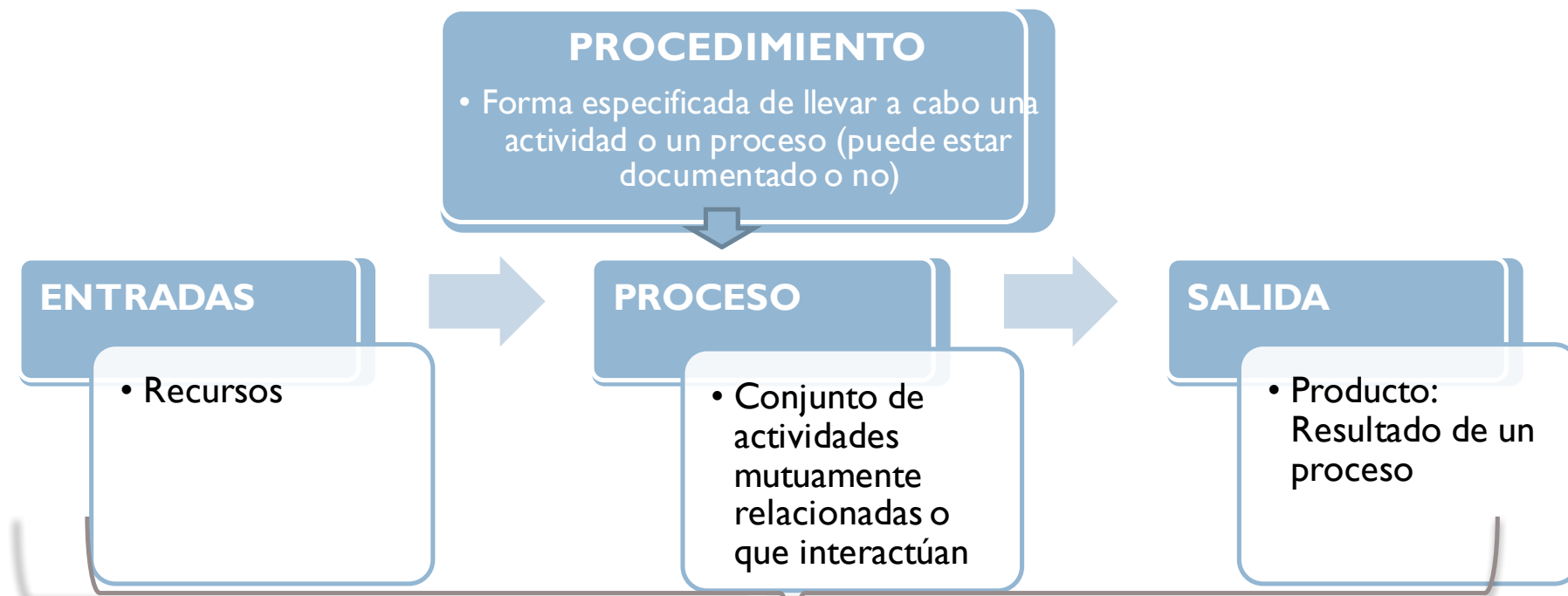


Resultados
coherentes y
previsibles

Optimización
del
desempeño

Capacidad de centrar los
esfuerzos en procesos claves
y oportunidades de mejora

Proporciona
confianza a
las partes
interesadas

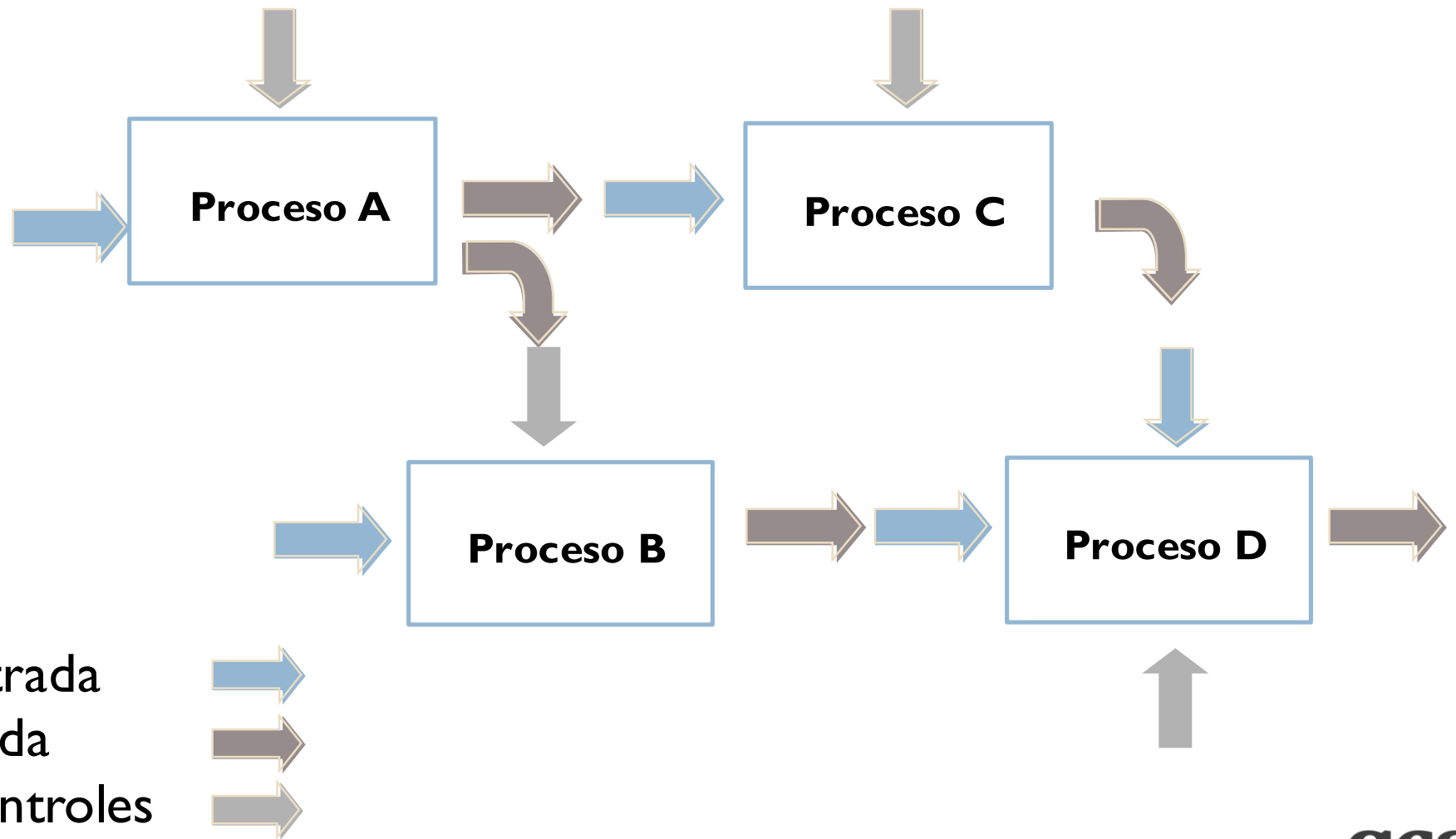


OPORTUNIDADES DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
(Antes, durante y después del proceso)

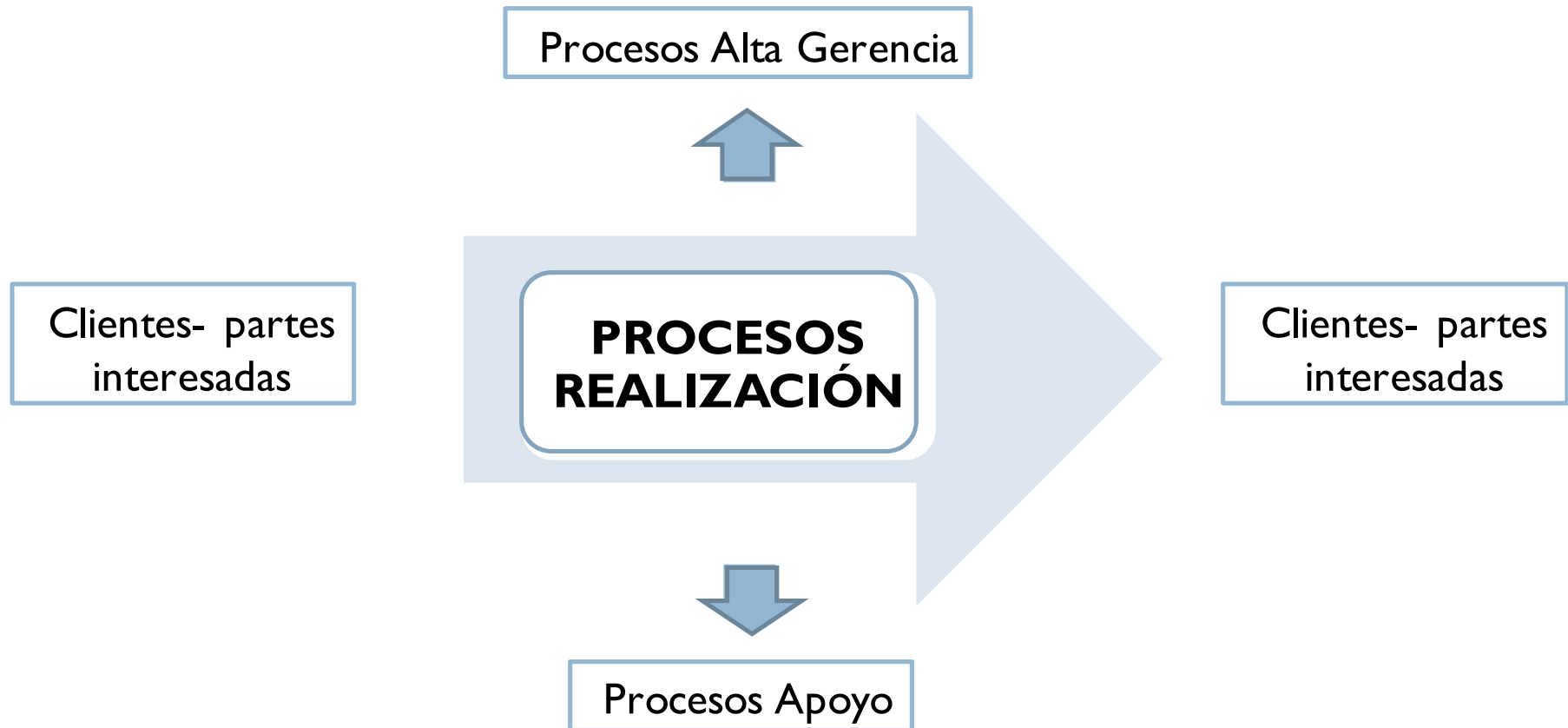
EFICIENCIA:
relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

EFICACIA:
grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

Mapeo de Procesos



Mapeo de Procesos



Cualquier actividad que tenga “entradas” y las convierta en “salidas” o resultados

LIDERAZGO

Alta Dirección

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización **al más alto nivel.**

Orientación: Se entiende que significa, según el caso, cualquiera de los siguientes

- Director Ejecutivo
- Director general
- Presidente
- Junta Directiva
- Directores ejecutivos
- Socio Director (s)
- solo dueño
- Los altos ejecutivos

¿Qué dice la Norma?



► 5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;





¿Qué dice la Norma?

► 5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

NOTA En esta Norma Internacional se puede interpretar el término “negocio” en su sentido más amplio, es decir, referido a aquellas actividades que son esenciales para la existencia de la organización; tanto si la organización es pública, privada, con o sin fines de lucro.



¿Qué dice la Norma?

▶ 5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.





¿Qué dice la Norma?

▶ 5. Liderazgo

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

- a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;
- b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;
- c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.



¿Qué dice la Norma?

▶ 5. Liderazgo

5.2 Política

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad debe:

- a) estar disponible y mantenerse como información documentada;
- b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;
- c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.



¿Qué dice la Norma?



▶ 5. Liderazgo

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);
- d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

▶ Liderazgo y compromiso

- ▶ “ la alta dirección puede delegar la responsabilidad de estas acciones a otros, **pero** conserva la responsabilidad y obligación de rendir cuentas para asegurarse de que las acciones se llevan a cabo ”
Referencia A.5.1. ISO 14001:2015

5. Liderazgo

▶ 5.1 Liderazgo y compromiso

