

**UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
VICE-RECTORADO ACADEMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OPCION: ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS**

**ESTABLECER E IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD EN LA DIVISION DE APOYO AEREO DE LA EMPRESA
COMMERCE SERVICES CA.**

**Autor:
Ing. Antonio José Briceño Aguilar**

**Asesor:
Soc. María Espíritu Jiménez F.**

Puerto Ordaz, 11 de Noviembre de 2003

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento al Ing José Duarte, Gerente de Apoyo Aéreo de la Empresa Commerce Services, CA, quien con su empeño y dedicación logro que el Sistema de Gestión de la Calidad se estableciera e implementara.

A la Lic Rosa González por su orientación y comentarios relacionados con las competencias del personal y su impacto en la gestión de las Empresas.

Mi agradecimiento especial a la Sociólogo Maria Jiménez por su orientación y asesoramiento en la elaboración del presente trabajo.

Ing. Antonio J. Briceño. A

INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
AGRADECIMIENTO.....	i
INDICE DE CONTENIDO.....	1
LISTA DE FIGURAS.....	2
RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
CAPITULO 1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	7
1.1. La Organización.....	7
1.2. Descripción de la Organización.....	7
CAPITULO 2 FILOSOFIA DE GESTION DE LA CALIDAD	10
2.1. Organización enfocada hacia la Calidad.....	10
2.2. Sistemas de Gestión de la Calidad basado en la filosofía de la serie ISO-9000...	12
2.3. Uso de los principios de Gestión de la Calidad.....	14
2.4. Sistema de Gestión de la Calidad basado en el Enfoque de Procesos.....	16
CAPITULO 3 REQUISITOS DE LA NORMA VENEZOLANA COVENIN-ISO 9001:2000	19
CAPITULO 4 METODOLOGIA DE TRABAJO.....	22
4.1. Diagnostico del Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo (SGCDAA).....	22
4.2. Sensibilización del personal.....	23
4.3. Establecimiento y Elaboración de la documentación del SGCDAA.....	23
4.4. Implementación del SGCDAA.....	23
4.5. Indicadores de Medición de los Procesos y de la Conformidad del Servicio.....	24
4.6. Tiempo estimado del proyecto.....	24
CAPITULO 5 RESULTADOS Y ANALISIS	25
5.1. Diagnostico del Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo (SGCDAA).....	25
5.2. Sensibilización del personal.....	25
5.3. Establecimiento y Elaboración de la documentación del SGCDAA.....	26
5.4. Implementación del SGCDAA.....	30
5.5. Indicadores de Medición de los Procesos y de la Conformidad del Servicio.....	30
5.6. Tiempo estimado del proyecto.....	31
CONCLUSIONES.....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	35
ANEXOS.....	36

LISTA DE FIGURAS

		Pág.
FIGURA N° 1	Organigrama de Apoyo Aéreo.....	9
FIGURA N° 2	Modelo de los Procesos.....	18

**UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
VICE-RECTORADO ACADEMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OPCION: ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS**

**ESTABLECER E IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA
DIVISIÓN DE APOYO AÉREO DE LA EMPRESA COMMERCE SERVICES CA.**

Autor: Ing. Antonio José Briceño Aguilar **Asesor:** Soc. María Espíritu Jiménez F.

Puerto Ordaz, 16 de diciembre de 2003

RESUMEN

Esta investigación se basó en la experiencia aplicada con el proyecto de implementación de un modelo de gestión de la calidad en la División de Apoyo Aéreo de la Empresa COMMERCE SERVICES CA, cuyo objetivo principal fue el de mejorar la satisfacción de los clientes y los procesos claves que conforman la División de Apoyo Aéreo (Operar y mantener aeronaves) tomando como referencia la Norma Venezolana Covenin.Iso 9001:2000. Se utilizó documentación de referencia y la experiencia práctica y de observación, el proyecto se ejecutó por etapas: Diagnóstico del sistema de calidad, sensibilización del personal, establecimiento y elaboración de la documentación, implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, medición de los procesos claves y la conformidad del servicio de transporte aéreo.

El proyecto se implementó en el tiempo previsto (14 meses). Entre los logros más importantes que se alcanzaron con la implementación del sistema de gestión de la calidad en la división de Apoyo Aéreo, fueron el cumplimiento de las metas establecidas para los indicadores de los procesos (Objetivos de la calidad) y la normalización de toda la documentación que conforma el sistema de calidad

INTRODUCCIÓN

Para muchas empresas el mercado es cuestión de supervivencia y cada día la competencia se hace más difícil. Una manera de enfrentar esos retos es reduciendo los costos y mejorando la calidad de los productos y servicios

Para ello, muchas Organizaciones Empresariales han invertido grandes cantidades de recursos, para ofrecer productos y servicios de mejor calidad y que cumplan con los requisitos y expectativas de los clientes. Dentro de esa visión de mejora esta la adopción de sistemas de gestión de la calidad

Existen muchos modelos de implantación de sistemas de gestión de la calidad, pero uno de los más reconocidos son las Normas internacionales ISO 9000, aplicables a cualquier tipo de organización, tamaño y producto o servicio que realice.

Debido al éxito mundial que ha tenido la serie de normas internacionales ISO 9000, la Empresa Commerce Services, C.A, estableció como objetivo estratégico para su División de Apoyo Aéreo, mejorar la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo del proceso “Proveer el Servicio de Transporte Aéreo”; para ello, contrató los servicios de un Consultor externo, quien desarrolló el proyecto de establecer e implementar

un Sistema de Gestión de la Calidad, tomando como referencia la Norma Venezolana COVENIN-ISO 9001:2000 **“Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.”**

Para cumplir con este propósito, se realizó primeramente un diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo para ver su nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos establecidos en la Norma Venezolana COVENIN-ISO 9001:2000.

Conocido los resultados del diagnóstico, el proyecto se ejecutó por etapas. En cada etapa, se identificó y documentaron las actividades y tareas principales. Se establecieron indicadores para medir la eficacia de los procesos claves (Operar y mantener aeronaves), así como, la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (Objetivos de la calidad)

La cultura, misión y valores de la organización fueron trabajados fuertemente, logrando sensibilizar al personal hacia la calidad y la satisfacción del cliente.

Se logró establecer y elaborar los documentos obligatorios requeridos por la Norma Venezolana COVENIN-ISO 9001:2000, así como los otros documentos necesitados por la División de Apoyo Aéreo para asegurar la eficaz planificación, operación y control del proceso.

Por lo extenso que fue el informe, no se pudieron mostrar todos los documentos elaborados e implementados durante el proyecto. En el capítulo

5 se indican algunos ejemplos de los diferentes tipo de documentos elaborados e implementados.

Finalmente el sistema de gestión de la calidad de la División de Apoyo Aéreo está establecido, documentado, implementado y mantenido; por lo tanto si la organización desea solicitar la certificación del sistema (no estuvo previsto en el proyecto), debe tramitarla con un ente certificador que puede ser el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA)

CAPITULO 1

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

1.1. La Organización

La Empresa Commerce Services, CA, fundada en 1990 cuya misión es proveer servicios de transporte aéreo, marítimo y terrestre nacional e internacional, posee una División de Apoyo Aéreo que es la unidad administrativa responsable de Proveer el Servicio de Transporte Aéreo a clientes internos y externos; sus instalaciones principales se encuentran ubicadas en Charallave, estado Miranda.

Para el cumplimiento de sus fines, la División de Apoyo Aéreo está conformada por el Departamento de Operaciones de Transporte Aéreo y el Departamento de Mantenimiento de Transporte Aéreo, con una nómina total de 70 personas, un equipamiento conformado por nueve helicópteros marca Bell, modelos 412SP y 407, además de las instalaciones y equipos adecuados para la operación y el mantenimiento de estas aeronaves.

1.2. Descripción de la Organización

La División de Apoyo Aéreo esta conformada por las siguientes unidades: El Departamento de Operaciones de Transporte Aéreo, cuyo objetivo es el de operar las aeronaves y los sistemas de apoyo del Servicio de Transporte Aéreo, tiene adscritas las secciones de:

- ✓ Sección de Operaciones Aeronáuticas, cuyo objetivo es ejecutar las misiones de vuelo asignadas en las solicitudes de los clientes, cumpliendo con las disposiciones de los entes gubernamentales que regulan la materia aeronáutica, del fabricante del equipo y de la empresa.
- ✓ Sección de Seguridad y Soporte Operacional, cuyo objetivo es mantener la seguridad de las aeronaves de Commerce Services, en vuelo y en tierra, así como los sistemas de apoyo asociados, cumpliendo con las disposiciones de los entes gubernamentales que regulan la materia aeronáutica, del fabricante del equipo y de la empresa.

El Departamento de Mantenimiento de Transporte Aéreo, cuyo objetivo es mantener las aeronaves e instalaciones de apoyo al servicio de transporte aéreo de Commerce Services, tiene adscritas las secciones de:

- ✓ Sección de Mantenimiento Aeronáutico, cuyo objetivo es mantener la disponibilidad de las aeronaves del servicio de transporte aéreo de Commerce Services, cumpliendo con las disposiciones de los entes gubernamentales que regulan la materia aeronáutica, del fabricante del equipo y de la empresa.
- ✓ Sección de Inspección Aeronáutica, cuyo objetivo es controlar la gestión de mantenimiento del servicio de transporte aéreo de Commerce Services, detectando las posibles desviaciones respecto a las metas preestablecidas y haciendo los ajustes necesarios para mantener la operatividad de las aeronaves, a través de las inspecciones requeridas por exigencias externas de las autoridades aeronáuticas del país. (Véase fig. 1 Organigrama)

FIGURA Nº. 1
ORGANIGRAMA DE APOYO AEREO



Fuente: Manual de organización de la Empresa,2002.

CAPITULO 2

FILOSOFÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 Organización Enfocada hacia la Calidad

La dinámica actual en las Organizaciones se caracteriza por mantener esquemas de permanentes cambios que apuntan hacia la consecución de resultados altamente productivos y el incremento en sus niveles de rentabilidad, frente a una realidad compleja impulsada por la necesidad creciente de incorporarlas a un mercado global que demanda competitividad.

Esta demanda implica por supuesto, la revisión de los procesos internos, tanto a nivel de la tecnología dura, para verificar si los procesos tecnológicos son los mas adecuados, si se cuenta con los equipos y maquinarias necesarias para producir eficientemente, como a nivel de la tecnología blanda, con la caracterización de la fuerza laboral con que cuenta, identificando sus fortalezas y debilidades, su estructura organizativa, su nivel de flexibilidad y autonomía. En este sentido, se trata de determinar si el capital humano esta alineado con los principios y valores, que están declarados y son el resultado de una visión compartida por todos los miembros de la Organización (Cultura Organizacional).

La Cultura Organizacional tiene un impacto importante en la conducta de sus trabajadores, porque puede incrementar o no la motivación de los mismos y los resultados de la Organización. En muchos casos se manejan cambios de tecnologías, reestructuraciones, modificaciones de procesos sin pensar en la necesidad de revisar lo que hace que la gente haga las cosas, mas allá de la remuneración por la contraprestación de sus servicios.

Existen muchos autores que han trabajado acerca de la Cultura Organizacional y coinciden en definir que es el conjunto de entendimientos importantes que los miembros de una comunidad tienen en común. Es un sistema de valores y creencias compartidas, la gente, la estructura organizacional, los procesos de toma de decisiones y los sistemas de control que interactúan para producir normas de comportamiento, Daft Richard (1996). Una fuerte cultura puede contribuir al éxito a largo plazo de las organizaciones, al guiar el comportamiento y dar significado a las actividades. Los valores compartidos facilitan también la motivación, la cooperación y el compromiso.

Elena Granel (1997) en su libro “Éxito Gerencial y Cultura”, señala que las Empresas estaban apenas comenzando a descubrir que cambiar no es fácil y que los cambios estratégicos debían estar apoyados por los valores, actitudes y conductas de su gente. Sostiene además que fueron muy pocas las organizaciones que vieron en la cultura un problema importante y solamente aquellas que estaban haciendo un intento genuino de analizar su estilo Gerencial, explorar el sentir de su gente, observar sus conductas y entender sus necesidades y expectativas, es decir; su cultura estaba logrando resultados y progresos en sus programas de cambio.

Bajo esta premisa, la Empresa Commerce Services, C.A se planteo para su División de Apoyo Aéreo, la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la filosofía ISO 9001:2000. El establecimiento y la implementación de un sistema de gestión de la calidad de una organización está influenciado por diferentes necesidades, objetivos estratégicos y

particulares, los productos y/o servicios que proporciona, los procesos que emplea y el tamaño y estructura de la organización.

El propósito de una organización es:

- ✓ Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas (empleados, proveedores, propietarios, sociedad) para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente
- ✓ Obtener, mantener y mejorar el desempeño global de la organización y sus capacidades.

2.2 Sistemas de Gestión de la Calidad Basado en la Filosofía de la Serie ISO-9000.

Las siglas ISO, significan organización internacional de estandarización y tiene su sede en Ginebra, Suiza. Las normas ISO sirven para establecer sistemas que garanticen la calidad del producto o servicio que se ofrece, así como el mejoramiento continuo de los procesos.

Las normas ISO, se revisan constantemente cada cinco (5) años. En el año 1990 el comité ISO/TC 176 decidió hacer la revisión en dos etapas, una en 1994 y una revisión más global en el año 2000 donde se sustituyeron 20 normas y documentos técnicos por 4 normas, que bajo el título común sistemas de gestión de la calidad se complementan con informes técnicos, ellas son:

- ✓ **ISO-9000:2000:** Describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y especifica la terminología o vocabulario de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

- ✓ **ISO-9001:2000:** Especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad aplicable a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan los requisitos de los clientes y los reglamentarios que les sean de aplicación, su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

- ✓ **ISO-9004:2000:** Proporciona directrices que consideran la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la Organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

- ✓ **ISO-19011:2002:** Proporciona Orientación relativa a las Auditorias de Sistemas de Gestión de la Calidad y la Gestión Ambiental

En Venezuela, el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA), es la organización que representa a la ISO y esta acreditada para tales fines. Por ley nacional toda norma externa revisada y adoptada por Fondonorma, adquiere la denominación de Norma Venezolana COVENIN. Las normas ISO-9000 se denominan Normas Venezolana COVENIN-ISO-9000 (NVC-ISO 9000).

Para desarrollar un sistema de gestión de la calidad según la Norma Venezolana COVENIN-ISO 9001:2000 (NVC-ISO-9001:2000), la organización debe tomar en consideración los ocho (8) principios de la calidad:

2.3 Uso de los principios de gestión de la calidad

Para dirigir y operar una organización con éxito es necesario gestionarla de manera sistemática y visible. La orientación para la alta gerencia se basa en el uso de los ocho principios de gestión de la calidad (NVC-.ISO 9004:2000, FONDONORMA,2002). Estos principios se han desarrollado con la intención de que la alta gerencia pueda utilizarlos para liderar la organización hacia la mejora del desempeño. Estos principios de gestión de la calidad se citan a continuación:

1. Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de los clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. Participación del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que su experticia y habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza mas eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

En resumen, la aplicación de los principios de la gestión de la calidad no sólo proporciona beneficios directos sino, que también hace una importante contribución a la gestión de costos y riesgos. Las consideraciones de beneficios, costos y gestión de riesgos, son importantes para la organización, sus clientes y otras partes interesadas. Estas consideraciones, en relación con el desempeño global de la organización, pueden tener impacto sobre:

- ✓ La fidelidad del cliente
- ✓ La reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa
- ✓ Los resultados operativos, tales como, los ingresos y participación de mercado
- ✓ Las respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades de mercado
- ✓ Los costos y tiempos de ciclos mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- ✓ La alineación de los procesos que mejor alcanzan los resultados deseados.
- ✓ La ventaja competitiva mediante capacidades mejoradas de la organización.
- ✓ La comprensión y motivación de las personas hacia las metas y objetivos de la organización, así como participación en la mejora continua.
- ✓ La confianza de las partes interesadas en la eficacia y eficiencia de la organización, según demuestren los beneficios financieros y sociales del desempeño, ciclo de vida del producto y reputación de la organización.
- ✓ La habilidad para crear valor tanto para la organización como para sus proveedores mediante la optimización de costos y recursos, así como flexibilidad y velocidad de respuesta conjuntamente a mercados cambiantes.
- ✓ Mejora en la rentabilidad, la creación de valor y el incremento de la estabilidad.

2.4 Sistema de gestión de la calidad basado en el enfoque de procesos

La Norma Venezolana COVENIN-ISO 9001:2000 (NVC-ISO 9001:2000), promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia y eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de alcanzar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz y eficiente, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir la transformación de elementos de entrada en resultados, se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones entre estos procesos, así como su gestión puede denominarse como “enfoque basado en los procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos, es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza en un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

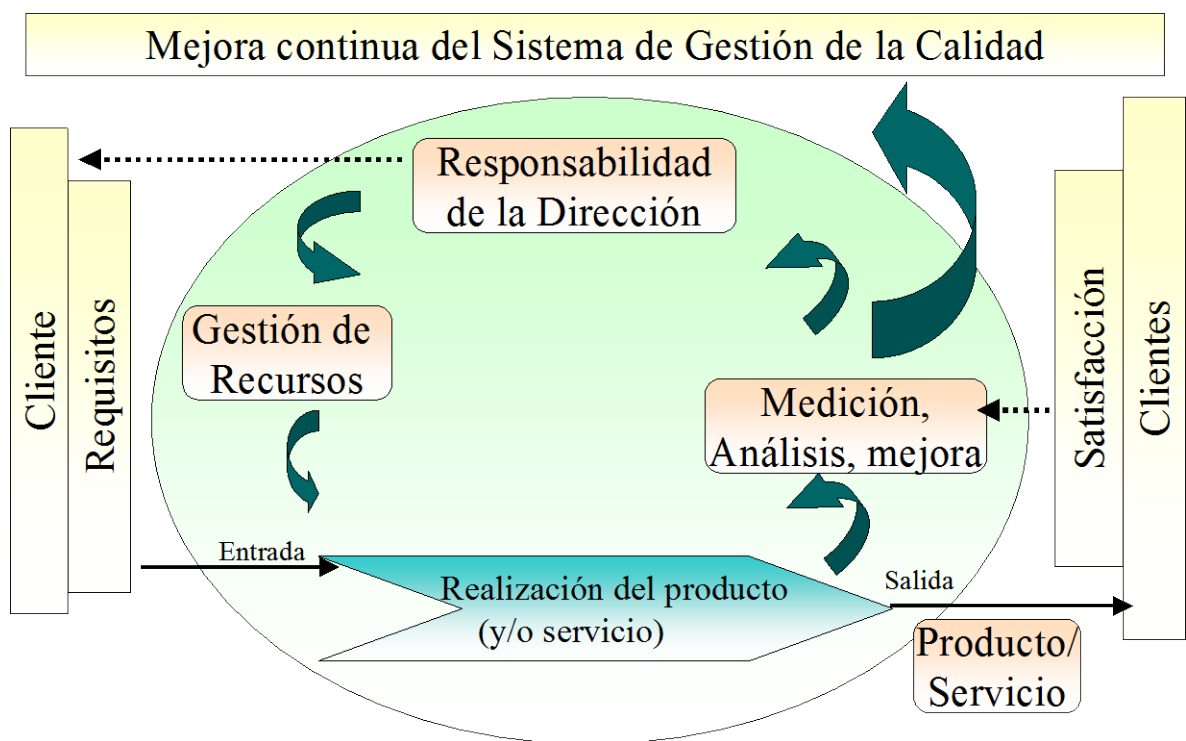
- ✓ La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- ✓ La necesidad de considerar los procesos en términos del valor que aportan
- ✓ La obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos
- ✓ La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la figura 2 ilustra las relaciones entre los procesos descritos en la NVC-ISO 9001:2000. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de

entrada. El seguimiento de la satisfacción de los clientes, requiere la evaluación de la información relativa a la percepción que éstos tienen acerca, de sí la organización ha cumplido sus requisitos.

Figura N°. 2

Modelo de los Procesos



Fuente: NVC-ISO 9001.2000

CAPITULO 3

REQUISITOS DE LA NORMA VENEZOLANA COVENIN-ISO 9001:2000

La NVC-ISO 9001:2000 está estructurada por cláusulas o elementos de la norma y se describen a continuación:

1. Objeto y campo de aplicación
 - 1.1 Generalidades
 - 1.2 Aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Sistema de Gestión de la Calidad (Requisitos generales y de la documentación, donde debe establecerse, documentarse, implementarse, mantener y mejorar continuamente el sistema, a través de manuales, procedimientos, control de documentos y registros)
 - 4.1 Requisitos generales
 - 4.2 Requisitos de la documentación
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Manual de la Calidad
 - 4.2.3 Control de los documentos
 - 4.2.4 Control de los registros
5. Responsabilidad de la dirección (Relacionado con las estrategias y seguimiento por la dirección)
 - 5.1 Compromiso de la dirección
 - 5.2 Enfoque al cliente
 - 5.3 Política de la Calidad
 - 5.4 Planificación
 - 5.4.1 Objetivos de la Calidad

- 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - 5.5.1 Responsabilidad y autoridad
 - 5.5.2 Representante de la dirección
 - 5.5.3 Comunicación interna
- 5.6 Revisión por la dirección
 - 5.6.1 Generalidades
 - 5.6.2 Información para la revisión
 - 5.6.3 Resultados de la revisión
- 6. Gestión de los recursos (Corresponde a la asignación de recursos y la interacción con los procesos de apoyo)
 - 6.1 Provisión de recursos
 - 6.2 Recursos Humanos
 - 6.2.1 Generalidades
 - 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación
 - 6.3 Infraestructura
 - 6.4 Ambiente de trabajo
- 7. Realización del producto (Relacionado con el proceso que agrega valor en la organización)
 - 7.1 Planificación de la realización del producto
 - 7.2 Procesos relacionados con el cliente
 - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.3 Comunicación con el cliente
 - 7.3 Diseño y desarrollo
 - 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo
 - 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
 - 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo
 - 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

- 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
- 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
- 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo
- 7.4 Compras
 - 7.4.1 Proceso de compras
 - 7.4.2 Información de las compras
 - 7.4.3 Verificación de los productos comprados
- 7.5 Producción y prestación del servicio
 - 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.3 Identificación y trazabilidad
 - 7.5.4 Propiedad del cliente
 - 7.5.5 Preservación del producto
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición
- 8. Medición, análisis y mejora (Relacionado con los procesos de mejoramiento continuo)
 - 8.1 Generalidades
 - 8.2 Seguimiento y medición
 - 8.2.1 Satisfacción del cliente
 - 8.2.2 Auditoria interna
 - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
 - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto
 - 8.3 Control del producto no conforme
 - 8.4 Análisis de datos
 - 8.5 Mejora
 - 8.5.1 Mejora continua
 - 8.5.2 Acción correctiva
 - 8.5.3 Acción preventiva

CAPITULO 4

METODOLOGÍA DE TRABAJO

El establecimiento y la posterior implementación del sistema de gestión de la calidad en la División de Apoyo Aéreo de la Empresa Commerce Services, se hizo tomando como referencia los lineamientos establecidos en la NVC-ISO 9001:2000. Estos lineamientos se refieren al cumplimiento de los requisitos, también llamados cláusulas o elementos de la norma, indicados en el capítulo 3.

La metodología utilizada para lograr este objetivo, fue la de elaborar un proyecto e ir evaluando mensualmente el avance del mismo (véase Anexo I) Para arrancar con el proyecto fue necesario hacer un diagnóstico del sistema de gestión de la calidad, para ver en que nivel se encontraba la organización con respecto a lo deseado.

4.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE LA DIVISION DE APOYO AEREO (SGCDA)

Para establecer el nivel que tenía la División de Apoyo Aéreo, fue necesario hacer un diagnóstico de toda la organización. El diagnóstico se hizo auditando a todos los departamentos que conforman la organización. Para la auditoria se utilizó como guía la NVC-ISO 9001:2000. Los resultados permitieron analizar el nivel de fortaleza y debilidad que tenía el sistema.

Este diagnóstico permitió elaborar un plan de acciones correctivas que se muestra mas adelante.

4.2. SENSIBILIZACION DEL PERSONAL

Esta fase del proyecto consistió en sensibilizar a todo el personal de la organización sobre la importancia del cambio, comenzando por el Gerente de Apoyo Aéreo y terminando con el personal de menor nomina. En esta fase se hizo mucho énfasis en los principios de gestión de la calidad y la importancia de la cultura organizacional descritos en el capítulo 2

4.3. ESTABLECIMIENTO Y ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGCDAA.

En esta fase del proyecto se establecieron y documentaron los procedimientos y registros obligatorios requeridos por la NVC-ISO 9001:2000 y otros procedimientos y registros necesarios para apoyar el SGCDAA.

La política y los objetivos de la calidad fueron discutidos y analizados por todos los empleados de la organización antes de su aprobación.

Se determinaron, identificaron y describieron los procesos claves y de apoyo.

Se elaboro el flujograma de proceso y el plan de calidad

Se elaboro el manual de calidad, manual de indicadores clave, glosario de términos entre otros.

4.4. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA DIVISIÓN DE APOYO AÉREO (SGCDAA)

Esta fase consistió en implementar el sistema concebido en la fase anterior y hacerle seguimiento al plan de acciones correctivas elaborado a partir del diagnóstico de la fase 1.

4.5. INDICADORES DE MEDICION DE LOS PROCESOS Y DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Una vez establecida la política de la calidad, se definieron los objetivos de la calidad y sus indicadores, esto con el objeto de medir la eficacia de los procesos claves (operar y mantener aeronaves) y la conformidad del servicio de transporte aéreo

4.6. TIEMPO ESTIMADO DEL PROYECTO

El proyecto se ejecutó en catorce (14) meses

CAPITULO 5 RESULTADOS Y ANALISIS

5.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA DIVISION DE APOYO AÉREO

Tal como se refiere en el capítulo 4.1, la metodología utilizada para hacer el diagnóstico del SGCDAA, fue la de verificar a través de auditorias, si los requisitos solicitados por la NVC-ISO 9001:2000 eran cumplidos por la División de Apoyo Aéreo. Para tal fin, se utilizó como guía la norma COVENIN-ISO 9001:2000. El diagnóstico abarcó a todos los departamentos y se evaluaron todas las cláusulas de la norma.

Los resultados del diagnóstico se muestran en el Anexo II. Con estos resultados, se preparó un plan de acciones correctivas para eliminar las discrepancias o no conformidades encontradas (Véase Anexo III). El análisis de los resultados del diagnóstico reflejó que la organización tenía su fortaleza en las cláusulas 5 y 7 y su mayor debilidad en las cláusulas 4, 6 y 8, de la NVC-ISO 9001 .2000 mencionada en el capítulo 3.

5.2. SENSIBILIZACION DEL PERSONAL

Como parte del diagnóstico, se detectó que el personal tenía poca información y conocimiento de la NVC-ISO 9001:2000, de los valores y misión de la empresa, enfoque al cliente, etc.

Para cubrir todas estas deficiencias se dictó un curso de 16 horas a todo el personal de la gerencia; así como, talleres y charlas de trabajo, resaltando la necesidad del cambio, el mejoramiento continuo de los procesos, los requisitos y satisfacción del cliente, etc. Esta fase del proyecto se ejecutó en cinco (5) meses. El contenido del curso se muestra en el Anexo IV.

Para evaluar y hacer seguimiento al proyecto, se creó el comité de gestión de la calidad de la División Apoyo Aéreo, conformado por el gerente, jefes de departamento, jefes de sección y coordinador del sistema de gestión de la calidad. El comité se reunía con una frecuencia de una (1) vez por mes. La divulgación de los avances del programa se hizo a través de charlas, reuniones, carteleras, periódicos internos de la División, etc. Para llevar el control y seguimiento de los compromisos del comité, se elaboró el formulario “minuta de reunión” (Véase Anexo V)

5.3. ESTABLECIMIENTO Y ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGCDAA

En esta fase del proyecto se diseñó y elaboró toda la documentación obligatoria requerida por la NVC-ISO 9001:2000; así como, los otros documentos necesarios por la División de Apoyo Aéreo para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Para direccionar y darle coherencia a toda la documentación del sistema, primero se elaboró el procedimiento “control de documentos”, código PRO-610-001 (Define todo lo relacionado con la documentación: revisión, actualización, aprobación, identificación de los documentos, etc) Este procedimiento documentado es requerido por la NVC-ISO 9001:20000.

Otros documentos requeridos por la NVC-ISO 9001:2000 son:

- ✓ Procedimiento control de registros, PRO-610-002
- ✓ Procedimiento auditoria interna, PRO-610-003
- ✓ Procedimiento servicio no conforme, PRO-610-004
- ✓ Procedimiento implantación de acciones correctivas, PRO-610-005
- ✓ Procedimiento implantación de acciones preventivas, PRO-610-006
- ✓ Manual de la calidad
- ✓ -Política de la calidad
- ✓ -Objetivos de la calidad

Otros documentos elaborados y que sirven de apoyo al SGCDAA son:

- ✓ Procedimiento gestión de los recursos humanos, PRO-610-008
- ✓ Procedimiento programar las operaciones aeronáuticas, PRO-611-001
- ✓ Procedimiento ejecutar las operaciones aeronáuticas, PRO-611-002
- ✓ Procedimiento asegurar las operaciones aeronáuticas, PRO-611-003
- ✓ Procedimiento evaluar las operaciones aeronáuticas, PRO-611-004
- ✓ Instrucción de trabajo para la elaboración del informe de gestión, INS-610- 001
- ✓ Procedimiento revisión por la dirección, PRO-610-007
- ✓ Procedimiento mantenimiento de infraestructura, PRO-611-06
- ✓ Procedimiento prevención y control de riesgos, PRO-611-007
- ✓ Procedimiento programar el mantenimiento aeronáutico, PRO-612-001
- ✓ Procedimiento evaluar el mantenimiento aeronáutico, PRO-612-002
- ✓ -Procedimiento inspección y aceptación de materiales, equipos y herramientas nuevos y reparados, PRO-612-004
- ✓ Procedimiento solicitud de materiales, bienes y equipos, PRO-612-003
- ✓ Procedimiento calibración de equipos, PRO-612-005
- ✓ Procedimiento gestión de compras, PRO-610-009
- ✓ Modelo del proceso suministrar servicio de transporte aéreo

- ✓ Mapa del proceso operar aeronaves
- ✓ Mapa de los subprocesos del proceso operar aeronaves
- ✓ Mapa del proceso mantener aeronaves
- ✓ Mapa de los subprocesos del proceso mantener aeronaves
- ✓ Mapa del proceso de conducción
- ✓ -Mapa del proceso medición, análisis y mejora
- ✓ Mapa del proceso de compras
- ✓ Mapa del proceso de adiestramiento del personal
- ✓ Mapa del proceso de protección integral
- ✓ -Plan de la calidad
- ✓ Manual de normalización de indicadores clave
- ✓ Glosario de términos clave
- ✓ Lista maestra de documentos
- ✓ Lista de distribución de documentos
- ✓ Lista de revisión y cambios de documentos
- ✓ Lista de registros de documentos
- ✓ Lista de archivo de documentos
- ✓ Lista de control de asistencia
- ✓ formulario de evaluación de adiestramiento
- ✓ Reporte de no conformidades
- ✓ Formulario de control y seguimiento de acciones correctivas y preventivas
- ✓ Formulario del servicio no conforme
- ✓ formulario de seguimiento del servicio no conforme
- ✓ Formulario de seguimiento de la revisión por la dirección
- ✓ Formularios del proceso operar aeronaves
- ✓ Formularios del proceso mantener aeronaves
- ✓ Formularios de auditoria interna
- ✓ Encuesta de satisfacción del cliente

Para efecto de la presentación del informe, se seleccionaron algunos ejemplos de los diferentes tipo de documentos elaborados en esta fase del proyecto

Tales documentos se indican a continuación:

- ✓ Modelo del proceso Proveer el Servicio de Transporte Aéreo
- ✓ Mapa de los procesos operar y mantener
- ✓ Mapa del subproceso programar las operaciones aeronáuticas
- ✓ Mapa de los procesos de apoyo: Recursos humanos, Higiene, seguridad y salud ocupacional, etc.
- ✓ Mapa del proceso de conducción
- ✓ Mapa del proceso de medición y análisis
- ✓ Descripción de los procesos principales del proceso “Proveer el servicio de transporte aéreo”
- ✓ Flujograma del proceso “Proveer el Servicio de Transporte Aéreo”
- ✓ Política de la calidad
- ✓ Objetivos de la calidad
- ✓ Plan de la calidad
- ✓ Glosario de términos
- ✓ Procedimiento implantación de acciones correctivas, PRO-610-005
- ✓ Formularios
- ✓ Matriz de aceptación de bienes y materiales
- ✓ Manual de normalización de indicadores clave
- ✓ Encuesta de satisfacción del cliente

Todos estos documentos se muestran en el Anexo VI.

5.4. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA (SGCDAA)

A pesar de que el diagnóstico del sistema de calidad dio como resultado que la División de Apoyo Aéreo cumplía en parte con las cláusulas numero 5 “Revisión por la dirección” y la número 7 “Realización del producto”, el comité de gestión de la calidad, decidió implementar todos los documentos mencionados en la etapa anterior, prácticamente partiendo de cero (0).

Para esta fase, se designaron responsables por área, quienes coordinaron y supervisaron que los empleados y trabajadores en general hicieran uso de los documentos y llenaran los registros requeridos para cada actividad.

Para dejar constancia de la implementación y de que la gente sabia lo que tenia que hacer, se utilizo el formulario “Lista de asistencia” (Véase Anexo VII) en el cual se registro la evidencia de todo documento implementado. Para algunos casos se hicieron reuniones en los sitios de trabajo y se evidencio directamente la implementación con la ejecución de las actividades de trabajo (véase Anexo VII)

5.5. INDICADORES DE MEDICION DE LOS PROCESOS Y DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO

A medida que se ejecutaban las actividades del proyecto, el comité de gestión de la calidad realizaba el seguimiento mensual a los resultados de los indicadores de medición de los objetivos de la calidad. Estos resultados se registran en el informe de gestión mensual, el cual se diseñó y elaboró para tal fin. Los mismos, se muestran en las gráficas que se presentan en el anexo VIII.

En el anexo VI “Objetivos de la Calidad”, se muestran los indicadores de medición, su expresión matemática y las meta de los procesos operar y mantener aeronaves (Mejorar la confiabilidad del servicio de transporte aéreo); Así como, mejorar la satisfacción de los clientes y el cumplimiento del proyecto de implementación del SGCDAA.

En el anexo VI “Manual de normalización de indicadores clave”, se muestra la metodología utilizada para normalizar estos indicadores. Las metas establecidas para el año 2003, son producto de los promedios estadísticos tomados en el cuarto trimestre del año 2002.

El resto de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de la División de Apoyo Aéreo, también tienen sus indicadores y resultados de medición, pero por efecto de espacio no se muestran en el informe.

5.6. TIEMPO ESTIMADO DEL PROYECTO

El proyecto se ejecuto en catorce (14) meses, comenzando en el mes de septiembre del año 2002 y finalizando en noviembre de 2003.

CONCLUSIONES

El proyecto se desarrolló en el tiempo previsto, a pesar de que a principio hubo mucha resistencia del personal al cambio que involucraba establecer e implantar un sistema de gestión de la calidad prácticamente nuevo. A medida que avanzaba el proyecto el personal se fue involucrando y participando activamente, modelando a sus supervisores.

Se invirtió un tiempo considerable en la divulgación del proyecto, ya que era necesario producir el cambio y romper los mapas mentales que tenía el personal con la prestación del servicio de transporte aéreo. Además del adiestramiento clásico en aulas, se hizo un gran esfuerzo de concientizar a la gente en los sitios de trabajo con charlas y reuniones de seguimiento

El diagnóstico que se hizo para arrancar el proyecto, permitió ver el nivel de fortalezas y debilidades que tenía la organización para enfrentar un reto tan importante como era, mejorar la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de los procesos.

La metodología utilizada para hacer el diagnóstico, fue a través de auditorías que permitieron verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Venezolana COVENIN-ISO 9001:2000.

Para el momento del arranque del proyecto, la organización no llevaba indicadores de medición de los procesos operar y mantener aeronaves. Para

la satisfacción del cliente se tenía muy poca información estadística de los reclamos o quejas.

Los objetivos de la calidad se alinearon con los procesos operar y mantener aeronaves (Procesos claves) y con los relacionados con el cliente (Satisfacción del cliente)

Con el establecimiento y elaboración de la documentación se estandarizaron toda las actividades desarrolladas por la organización, permitiendo definir claramente las entradas y salidas de los procesos, así como los recursos necesarios para cada una de ellas. Se normalizó toda la documentación del sistema de calidad.

Se documentaron todos los procedimientos requeridos por la NVC-ISO 9001:2000 y los necesarios por la División de Apoyo Aéreo para hacer eficaz la planificación, operación y control de sus procesos.

La implementación de la documentación se fue haciendo a medida que se elaboraba, revisaba y aprobaba los documentos. Los responsables por área coordinaban y supervisaban el uso de los formularios, procedimientos, instrucciones de trabajo, etc

Los resultados de los indicadores fueron mejorando a medida que se iba implementado el sistema de gestión. Las metas se alcanzaron antes de finalizar el proyecto.

El sistema de gestión de la calidad de la División de Apoyo Aéreo esta establecido, documentado, implementado y mantenido; es decir, cumple con todos los requisitos de la NVC-ISO 9001:2000. Es una decisión de la directiva de la empresa hacer los tramites administrativos con Fondonorma para solicitar la certificación del sistema de gestión de la calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Gómez, M. (2001). “Manual para la presentación del Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Especialista”, UCAB-Área de Gerencia.
2. Daft, R. (1998). “Teoría y Diseño Organizacional”. International Thomson Editores, (6^{ta}.ed) México
3. Granell, E. Et al. (1997). “Éxito Gerencial y Cultural” Retos y oportunidades en Venezuela, Ediciones IESA, (1^{ra} ed.). Caracas.
4. Manual de Organización Commerce Services, C.A. (2002)
- 5.....Norma Venezolana COVENIN ISO 9000:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad” Fundamentos y Vocabulario, FONDONORMA, 2002
- 6.....Norma Venezolana COVENIN ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad” Requisitos, FONDONORMA, 2002
- 7.....Norma Venezolana COVENIN ISO 9004:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad” Directrices para la mejora del desempeño, FONDONORMA, 2002
- 8.....Norma Venezolana COVENIN ISO 19011:2002 “Directrices para la auditoria ambiental y de la calidad”, FONDONORMA, 2002

ANEXOS

ANEXO I..... Relacionado con el capítulo 4 (Proyecto de implementación del SGCDAA)

ANEXO II..... Relacionado con el capítulo 5.1 (Resultados del diagnóstico)

ANEXO III..... Relacionado con el capítulo 5.1 (Plan de acciones correctivas)

ANEXO IV..... Relacionado con el capítulo 5.2 (Contenido del curso)

ANEXO V..... Relacionado con el capítulo 5.2 (Minuta de reunión)

ANEXO VI..... Relacionado con el capítulo 5.3 (Establecimiento y elaboración de la documentación del SGCDAA)

ANEXO VII.... Relacionado con el capítulo 5.4 (Implementación de la Documentación del SGCDAA)

ANEXO VIII... Relacionado con el capítulo 5.5 (Resultados de los indicadores del SGCDAA)

ANEXO I

PROYECTO PARA ESTABLECER E IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE
GESTION DE LA CALIDAD EN LA DIVISIÓN DE APOYO AEREO DE LA
EMPRESA COMMERCE SERVICES, CA.

ANEXO II

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA
CALIDAD DE LA DIVISIÓN DE APOYO AEREO

ANEXO III

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

ANEXO IV

CONTENIDO DEL CURSO DICTADO A TODO EL PERSONAL DE LA
DIVISIÓN DE APOYO AEREO

ANEXO V

MINUTA O AGENDA DE REUNION ELABORADA PARA EVIDENCIAR LA
IMPLEMENTACION DEL SGCDAA

ANEXO VI

TIPOS DE DOCUMENTO ESTABLECIDOS Y ELABORADOS EN LA DIVISIÓN DE APOYO AEREO

**MODELO DEL PROCESO
FLUJOGRAMA DEL PROCESO
MAPA DE LOS PROCESOS
MAPA DE LOS SUBPROCESOS
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS
PLAN DE LA CALIDAD
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD
MANUAL DE NORMALIZACION DE INDICADORES
PROCEDIMIENTOS
GLOSARIO DE TERMINOS CLAVE
FORMULARIOS
MATRIZ
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

ANEXO VII

REGISTROS DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE
LA CALIDAD

REGISTRO "LISTA DE ASISTENCIA"
REGISTRO MINUTA DE REUNION

ANEXO VIII

RESULTADOS MENSUALES DE LOS INDICADORES DE MEDICION

GRAFICOS DE RESULTADOS

AREA: Mantenimiento (Logistica)	DIVISIÓN APOYO AEREO	FECHA: 10 y 12-09-02.
DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
REQUISITO		OBSERVACION
<p>7-Realización del producto y/o servicio.</p> <p>7.4 Compras.</p>		<p>-Se debe llevar registros de los repuestos o insumos reparados o comprados a los proveedores nacionales e internacionales que presentan no conformidades.</p> <p>-Se debe elaborar procedimiento y registro de los repuestos e insumos inspeccionados en recepción de material.(Criterios de inspección.</p> <p>-Se debe elaborar procedimiento de reclamo a proveedores.</p> <p>-Actualmente la organización tiene el sistema” Sap” para la solicitud y seguimiento de la orden de compra</p> <p>-Se hace seguimiento y contacto con el proveedor a través de medios electrónicos y otros.</p> <p>-Revisar si existe un procedimiento o lineamientos de compras de acuerdo a las necesidades o existe un plan de compras establecido(medir eficiencia) donde se evalué la calidad, especificaciones, precio, oportunidad de entrega, cantidad etc.</p> <p>Chequear la identificación, trazabilidad y seguimiento del producto comprado o reparado.</p> <p>-Elaborar procedimiento de conservación, documentación y registro del producto.</p> <p>-</p>
AUDITOR: ANTONIO BRICEÑO		RESPONSABLE DEL AREA: ING. HUGO PEREZ

COMMERCE SERVICES

AREA: OPERACIONES TRANSPORTE AEREO	DIVISIÓN DE APOYO AEREO	FECHA: 06 y 09/09/2002
DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
REQUISITO	OBSERVACION	
4-1 Requisitos Generales	Se tiene flujograma de proceso, pero debe actualizarse. El formato Solicitud de vuelo, debe elaborarse instructivo de llenado. Actualizar procedimientos de acuerdo al procedimiento interno de la división de sistemas	
4-2 Documentación	<p>Elaborar tabla o formato con las capacidades nominales de los equipos(helicópteros).</p> <p>Elaborar Manual de la Calidad, política de la calidad y objetivos de la calidad.</p> <p>Elaborar los procedimientos obligatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de control de documentación. • Procedimiento de control de registros. • Procedimiento de Acciones correctivas. • Procedimiento de Acciones preventivas. • Procedimiento de Auditorias internas. • Procedimiento de Material no conforme. <p>Existe un proyecto de mejora(satisfacción del cliente), sin embargo se requiere su actualización y las acciones del plan.</p>	
AUDITOR: ANTONIO BRICEÑO	RESPONSABLE DEL AREA: LIC PEDRO FERNANDEZ	

COMMERCE SERVICES

AREA: OPERACIONES T. AEREO	DIVISIÓN DE APOYO AEREO	FECHA: 6 Y 8-09-2002.
DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
REQUISITO		OBSERVACION
5- Responsabilidad de la Dirección		Este punto corresponde a la gerencia .
6- Gestión de los Recursos		La gerencia debe asegurarse 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(Revisar con la gerencia)
6-2- Personal		Se tiene programa de desarrollo del personal de operaciones, sin embargo se debe actualizar el perfil del cargo versus la capacitación en el manual de operaciones. Se debe actualizar el archivo de registros de cursos asistidos por el personal de operaciones. Se debe evaluar la eficacia del plan de capacitación del personal
6-3-Infraestructura		Sin problemas
6-4-Ambiente de trabajo		Auditar el área de Seguridad..
AUDITOR: ANTONIO BRICEÑO		RESPONSABLE DEL AREA: LIC PEDRO FERNANDEZ

AREA: OPERACIONES T. AEREO	DIVISIÓN APOYO AEREO	FECHA: 6 Y 9-09-2002
DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
REQUISITO	OBSERVACION	
7 Realización del Servicio.	<p>No se tiene flujograma del proceso, se requiere definir bien: las entradas, salidas, procesos de ejecución y procesos de apoyo.</p> <p>Se tienen procedimientos, pero se requiere actualizarlos. Se requiere elaborar programa de elaboración, actualización y revisión de procedimientos, formatos, manuales, instructivos, registros etc.</p> <p>Elaborar procedimiento general del proceso de transportación aérea.</p> <p>Definir los objetivos y las políticas de calidad, , capacidad nominal de las naves, indicadores de gestión, seguimiento y control del proceso, plan de mejoras, programa de salud y seguridad del personal, capacitación, uso de las estadísticas en los análisis del proceso.</p> <p>Revisar indicador de cumplimientos de misiones</p> <p>Elaborar instructivo para cancelar solicitudes de vuelo y registrarlo.</p> <p>Revisar que herramientas se están utilizando para la evaluación de riesgos.</p>	
AUDITOR: ANTONIO BICEÑO	RESPONSABLE DEL AREA: LIC PEDRO FERNANDEZ	

AREA:MANTENIMIENTO	DIVISIÓN APOYO AEREO	FECHA: 10 Y 12-9-2002
DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
REQUISITO	OBSERVACION	
4- Requisitos Generales.	<p>Realizar flujograma del proceso de mantenimiento. Actualizar M.P.T. Preparar programa de revisión, actualización y elaboración de nuevos procedimientos, instrucciones de trabajo, formatos etc. Definir standard de indicadores de gestión "(disponibilidad), actualizarlo estadísticamente. Definir los objetivos y la política de calidad. Elaborar procedimiento de registro de la información. Actualizar el M.P.T de acuerdo a los lineamientos ISO. Todos los procedimientos se elaboraran de acuerdo a la metodología interna de la empresa</p>	
5-Responsabilidad de la Dirección.	<p>Este punto corresponde en mayor proporción a la gerencia. Definir los objetivos de calidad, la política de calidad, los indicadores de gestión, los planes de mejoras y los métodos de retroalimentación</p>	
6- Gestión de los Recursos.	<p>La dirección del departamento debería asegurarse de que los recursos esenciales tanto para la implementación como el logro de los objetivos se identifican y se encuentran disponibles, se debe tener programa o plan de inversiones, mejoras, operativo, proyectos, mejora de infraestructura., capacitación de personal, mejora de información, ambiente de trabajo etc.</p>	
AUDITOR: ANTONIO BRICEÑO	RESPONSABLE DEL AREA: ING HUGO PEREZ	

AREA: OPERACIONES T AEREO	DIVISIÓN APOYO AEREO	FECHA:6 y 9-09-2002
DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
REQUISITO	OBSERVACION	
8-Medición, Análisis y Mejora.	<p>Revisión de los procedimientos que apuntan a la mejora del proceso: Plan de Mejora, informe de gestión mensual, capacidad del proceso, revisión de los objetivos de calidad, seguimiento a las acciones del comité de fallas, Benchmarking, piramide de comunicación, proceso de retroalimentación de la información, uso de las estadísticas y procedimiento de autoevaluacion.</p> <p>Se debe elaborar procedimientos de: Auditorias Internas, Acciones correctivas, Material no conforme y Acciones preventivas.</p>	
AUDITOR ANTONIO BRICEÑO	RESPONSABLE DEL AREA LIC PEDRO FERNANDEZ	

AREA: GERENCIA	DIVISIÓN APOYO AEREO	FECHA:17 Y 18- 9-2002
DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
REQUISITO	OBSERVACION	
5.5-Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.	<p>La Dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.</p> <p>En primera instancia el Ing C. Madera. será el responsable de coordinar todo lo relativo al sistema de gestión de la calidad, Referente a la comunicación de la política de la calidad, requisitos, objetivos y los logros del S.G.C. hay que establecerlos.</p>	
5.6-Revisión por la Dirección.	<p>La Gerencia de apoyo aéreo debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurársele su conveniencia, adecuación y eficacia continua</p> <p>.</p> <p>Deben mantenerse registros de las reuniones semanales, mensuales, trimestrales, que se hagan del seguimiento y resultados del S.G.C. La información para la revisión debe incluir resultados de auditorias, retroalimentación del cliente, indicadores de gestión, plan de mejoras, acciones correctivas y preventivas, cambios que afecten el S.G.C., recomendaciones para la mejora etc.</p>	
AUDITOR: ANTONIO BRICEÑO	RESPONSABLE DEL AREA: ING JOSE DUARTE	

AREA : GERENCIA	DIVISIÓN DE APOYO AEREO	FECHA:17 y 1 8-9-2002
DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
REQUISITO		OBSERVACION
<p>4- Sistema de gestión de la calidad.</p> <p>4-1 Requisitos generales:</p> <p>-Identificar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización</p> <p>-Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.</p> <p>.</p> <p>-Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.</p> <p>-Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.</p> <p>-Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos</p> <p>-Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.</p>		<p>Se reviso con la gerencia todos los aspectos relacionados con este ítem utilizando como guía la norma ISO 9001: 2000 “Sistemas de gestión de la calidad- “Requisitos”</p> <p>Se requiere hacer esta actividad</p> <p>Se requiere hacer esta actividad</p> <p>Se requiere hacer esta actividad</p> <p>Se tienen planes de apoyo al personal (capa citación, salud, incentivos etc.).La organización cuenta con un sistema de información automatizada (Sap,internet,Intranet etc.)</p> <p>Pendiente)</p> <p>Pendiente)</p>
AUDITOR: ANTONIO BRICEÑO		RESPONSABLE DEL AREA: ING. JOSE DUARTE

AREA: GERENCIA	DIVISIÓN APOYO AEREO	FECHA: 17 Y 18-9-2002
DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
REQUISITO		OBSERVACION
<p>4.2- Documentación :</p> <p>5-Responsabilidad de la Dirección</p> <p>5.1 Compromiso de la Dirección.</p>		<p>Se requiere incluir dentro del S.G.C. de- clara- ciones documentadas de una política de Calidad y de objetivos de la calidad Elaborar el Manual de la Calidad. Elaborar los procedimientos requeridos por la norma Iso 9001:2000: Control de Documentación. Registros. Auditorias Internas. Material no conforme. Acciones Correctivas Acciones Preventivas</p> <p>Se audito al responsable del área de acuer- do a la metodología de la norma Iso 9001: 2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos”- ” . La Gerencia debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del S.G.C., así como la mejora continua de su eficacia Para ello se debe: Llevar registros de las reuniones mensua- les, semanales.etc.Seguimiento al plan ope- rativo, capacitación etc.</p>
AUDITOR: ANTONIO BRICEÑO		RESPONSABLE DEL AREA: ING JOSE DUARTE

AREA: GERENCIA	DIVISIÓN APOYO AEREO	FECHA: 17 Y 18-9-2002
DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
REQUISITO		OBSERVACION
5.2- Enfoque al Cliente		<p>La Gerencia debe asegurarse de que los Requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>Para ello se debe:</p> <p>Elaborar matriz de los clientes y sus requisitos más importantes.</p> <p>Elaborar programa y dictar charlas a todo el personal de la organización sobre los Aspectos legales y reglamentarios de la Nueva ley de Aviación civil.</p> <p>Elaborar procedimiento de desincorporación de aceite</p>
5.3-Política de la Calidad		<p>La Gerencia debería utilizar la política de la calidad como un medio para conducir a la organización hacia la mejora de su desempeño.</p> <p>.</p>
5.4-Planificación de la Calidad.		<p>La Gerencia debe asumir la responsabilidad de la planificación de calidad</p> <p>Además la organización debe apoyar este requisito con la revisión y el seguimiento del plan operativo, plan presupuesto, plan de capacitación, plan de mejoras, plan de compras etc.</p>
AUDITOR: ANTONIO BRICEÑO		RESPONSABLE DEL AREA: ING JOSE DUARTE

AREA: MANTENIMIENTO	DIVISIÓN APOYO AEREO	FECHA:10 Y 12-9-2002
DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
REQUISITO	OBSERVACION	
7-Realización del producto	<p>Esta fase esta en proceso de revisión y elaboración. Faltan procedimientos por Normalizar.</p> <p>Definir los requisitos de los clientes Inter.-nos.</p> <p>N0 se tiene flujograma de proceso, se requiere definir las entradas, procesos de apoyo, salidas, etc.</p> <p>Programas de calibración de equipos deben estar actualizados</p> <p>Identificación de los equipos y herramientas.</p> <p>Procedimientos para protección de daños de los equipos durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.</p> <p>Personal técnico debe tener exámenes de salud actualizados, al igual que los programas de capacitación.</p> <p>Actualizar los procedimientos de equipos y repuestos claves dañados, área de almacenamiento.</p> <p>Elaborar plan de acciones correctivas a partir de los análisis de riesgo.</p> <p>Elaborar plan para atacar las fallas por problemas de repuestos.</p>	
8-Medición, análisis y Mejora.	<p>Revisión de los procedimientos que apuntan a la mejora del proceso, plan de mejoras, capacidad del proceso, informe de gestión mensual, revisión de los objetivos de calidad, seguimiento a las acciones de comite de fallas, Benchmarking, pirámide de comunicación, proceso de retroalimentación de la información, uso de las estadísticas y procedimientos de auto evaluación.</p>	
AUDITOR: ANTONIO BRICEÑO	RESPONSABLE DEL AREA: ING HUGO PEREZ	

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Número PRO-610-001	Fecha Aprobación	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Código PRO-610-005-	Fecha Efectiva	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Página 1 de 11			

PROPÓSITO: CLAUSULA 4.1 (REQUISITOS GENERALES). 1-Los procedimientos asociados al SGCDAA no existen
CLAUSULA 4.2.1.e (REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN). 2-No se llevan todos los registros requeridos por la NVC ISO 9001:2000.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	Acelerar el proceso de revisión y aprobación de los procedimientos requeridos por la NVC ISO 9001:2000.	José Duarte	15/6/2003
1	Implementar todos los procedimientos obligatorios y los otros asociados al SGCDAA.	José Duarte	15/6/2003
2	Implementar todos los registros de la calidad requeridos por la NVC ISO9001:2000.	José Duarte	15/6/2003

ELABORADO POR:

FIRMA:

ÁREA:

FECHA:

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Número PRO-610-001	Fecha Aprobación	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Código PRO- 610-005	Fecha Efectiva	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Página 2 de 11			

PROPÓSITO: CLAUSULA 4.2.3 (CONTROL DE DOCUMENTOS). 1-Los procedimientos están redactados en un tiempo verbal que no asegura su implementación efectiva. 2-La lista maestra presentada no tiene incluido los registros obligatorios del SGCDAA. 3-Se observaron documentos ilegibles y con datos remarcados. 4-El procedimiento de control de documentos no establece como se identifican, controlan y distribuyen los documentos de origen externo.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	Redactar todos los procedimientos en tiempo verbal presente.	O Ortiz	15/ 6/2003
2	Incluir en la lista maestra los registros obligatorios del SGCDAA.	O Ortiz	15/ 6/2003
3	No remarcar la información y escribir con claridad.	O Ortiz	15/ 6/2003
4	Revisar y actualizar en el procedimiento de control de documentos lo referente a la identificación, control y distribución de los documentos de origen externo.	O Ortiz	15/ 6/2003

ELABORADO POR:

FIRMA:

ÁREA:

FECHA:

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Número PRO-610-001	Fecha Aprobación	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Código PRO-610-005	Fecha Efectiva	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Página 3 de 11			

PROPÓSITO: CLAUSULA 4.2.4 (CONTROL DE LOS REGISTROS). 1-Los periodos de archivo indicados en el procedimiento “Control de Registros de la Calidad “ no son coherentes de acuerdo a su secuencia numérica. 2-Se observaron registros con campos de información sin llenar como por ejemplo: firmas aprobatorias, fechas, etc. 3-En algunos registros se coloca información en campos que el formulario no tiene destinado para tal fin (OTA).

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	Revisar y corregir en el procedimiento Control de Registros de la Calidad la secuencia numérica de los periodos de archivos.	Alfredo Covarrubia	15/ 6/2003
2	Revisar y corregir los registros que tengan campos de información sin llenar	Alfredo Covarrubia	15/ 6/2003
3	Revisar y corregir los registros que presentaron información en campos del formulario que no están destinados para tal fin. (Control diario de vuelo)	Alfredo Covarrubia	15/ 6/2003
3	Se tramitara la compra del formulario control diario de vuelo, una vez consumida el stock actual.	Carlos Madera	15/ 6/2003

ELABORADO POR:

FIRMA:

ÁREA:

FECHA:

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Número PRO-610-001	Fecha Aprobación	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Código PRO-610-005	Fecha Efectiva	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Página 4 de 11			

PROPÓSITO: CLAUSULA 5.3 y 5.4.1 (POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD). 1-La política y los objetivos de la calidad no están definidos

CLAUSULA 5.5 (RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN) 2-No se mostró evidencia de las descripciones de cargo del personal de la División, se indico que las pocas existentes están desactualizadas. 3-La carta de designación del Representante por la dirección no cubre los aspectos indicados en la cláusula 5.5.2 de la NVC ISO 9001:2000.

CLAUSULA 5.6 (REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN). 4-La Agenda de la minuta de la revisión por la Dirección no incluye la revisión de las minutas anteriores.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	Establecer e implementar la política y los objetivos de la calidad	José Duarte	15/ 12 /02
2	Preparar plan de trabajo en concordancia con la Gerencia de Recursos Humanos	Carlos Madera	115 /06/ 03
3	Elaborar la carta de designación del Representante por la Dirección con los requisitos establecidos por la NVC ISO 9001:2000.	José Duarte	15/ 12 /02
4	Incluir en la agenda de la minuta de revisión por la Dirección, la revisión de las minutas anteriores.	Alfredo Covarrubia	15/ 12 /02

ELABORADO POR:

FIRMA:

ÁREA:

FECHA:

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Número PRO-610-001	Fecha Aprobación	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Código PRO610-005	Fecha Efectiva	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Página 5 de 11			

PROPÓSITO: CLAUSULA 6.2 (RECURSOS HUMANOS). 1-No se evalúa la eficacia de los adiestramientos realizados. 2-El organigrama presentado no indica la fecha actualización.
 CLAUSULA 6.4 (AMBIENTE DE TRABAJO). 3-Se observo que el personal del taller no usa botas de seguridad, ni cinturones de protección para el movimiento de elementos pesados. 4-Se observo extintores fuera de su sitio de permanencia y en algunos casos su acceso estaba obstruido por tobos, mangueras, etc. 5-No se esta cumpliendo con los recorridos o inspecciones de rutina de Higiene y Seguridad Industrial para determinar anomalías en las áreas.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	Se elaborara e implementara procedimiento interno de Evaluación de Adiestramiento.	Hugo Pérez	15-06-2003
2	Se actualizara organigrama	Carlos Madera	15 / 12 / 02
3	Se programarán charlas sobre la importancia del uso de los implementos de Seguridad	Hugo Pérez Pedro Fernández	Inmediata
4	Ubicar los extintores en los sitios destinados para tal fin y mantener el área de acceso a los extintores limpia y despejada.	Hugo Pérez Pedro Fernández	Inmediata
5	Se coordinara con el departamento de protección integral las inspecciones de Higiene y Seguridad Industrial.	Hugo Pérez Pedro Fernández	Inmediata

ELABORADO POR:	FIRMA:
ÁREA:	FECHA:

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Número PRO-610-001	Fecha Aprobación	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Código PRO-610-005	Fecha Efectiva	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Página 6 de 11			

PROPÓSITO: CLAUSULA 7.4 (COMPRAS). 1-No se han efectuado por parte de la unidad de compras, evaluaciones a los proveedores de la División de Apoyo Aéreo
 CLAUSULA 7.5 (PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO). 2-Se observo en el almacén 23, equipos y repuestos almacenados en pasillos y sitios que no corresponde para tal fin. 3-El almacén debido a su poco espacio presenta congestión, lo que no permite el desarrollo de las actividades del área de manera cómoda. 4-Los extintores del almacén están obstruidos con cajas y/o materiales. 5-Los trabajadores no cuentan con guantes para manipular las cajas de madera, así como cinturones. 6-Las lámparas de emergencia no encienden en su condición de prueba

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	Coordinar la evaluación de los proveedores de la DAA con la División de Administración.	Hugo Pérez	15/6/03
1	Elaborar procedimiento interno de Evaluación de Proveedores de Comerse Services	Hugo Pérez ---	15/6/03
2	Establecer un procedimiento o instrucción de trabajo relacionado con el almacenamiento, identificación, protección y manipulación de los repuestos de la DAA en el almacén 23.	Hugo Pérez Luis Díaz	15/6/03
3	Establecer un procedimiento o instrucción de trabajo relacionado con el almacenamiento, identificación, protección y manipulación de los repuestos de la DAA en el almacén 23.	Hugo Pérez Luis Díaz	15/6/03
4	Mantener el acceso de los extintores libre de obstáculos (cajas y/o materiales)	Hugo Pérez Luis Díaz	Inmediata
5	Coordinar con la División de Administración un programa de charlas sobre la importancia del uso de los implementos de Seguridad.	Hugo Pérez Alfredo Covarrubia	Inmediata
6	Corregir el encendido en su condición de prueba de las lámparas de emergencia.	Hugo Pérez Luis Díaz	Inmediata

ELABORADO POR:

FIRMA:

ÁREA:

FECHA:

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Número PRO-610-001	Fecha Aprobación	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Código PRO-610-005	Fecha Efectiva	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Página 7 de 11			

PROPÓSITO: CLAUSULA 7. 6 (CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION). 1-Los equipos e instrumentos de medición no están identificados de acuerdo a su estado de calibración. 2-Aunque se presentaron evidencias de calibraciones efectuadas, no todos los instrumentos que las necesitan se les ha efectuado. 3-El certificado de calibración del torquimetro no indica los datos necesarios para efectuar la trazabilidad del instrumento con patrones nacionales e internacionales. La empresa que presto el servicio no indica en su documentación que esta actualizada con su registro en SENCAMER

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	Identificar los instrumentos y equipos de medición de acuerdo a su ultima calibración.	Hugo Pérez Nelson Brito	Inmediata
2	Cumplir con el programa de calibración establecido para cada equipo y/o instrumentos de medición	Hugo Pérez Nelson Brito	Inmediata
3	Verificar si las empresas que prestan el servicio de certificación de calibración a los equipos e instrumentos de medición están acreditadas por SENCAMER.	Hugo Pérez Nelson Brito	Inmediata

ELABORADO POR:

FIRMA:

ÁREA:

FECHA:

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Número PRO-610-001	Fecha Aprobación	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Código PRO-610-005	Fecha Efectiva	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Página 8 de 11			

PROPÓSITO: CLAUSULA 8.2.2 (AUDITORIA INTERNA). 1-No se han realizado formalmente auditorias internas del Sistema de Gestión de la Calidad.
 2-No existe un programa de auditorias internas. 3- No existe un procedimiento documetado para efectuar auditorias internas.
 CLAUSULA 8.2.3 (SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PROCESO). 4- No se aplican correcciones y acciones correctivas cuando no se alcanza lo planificado en el proceso.
 CLAUSULA 8.3 (CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME). 5-No existe un procedimiento documentado .

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaborar plan de auditorias internas	Alfredo Covarrubia	15/ 6 /03
2	Elaborar programa de auditorias internas	Alfredo Covarrubia	15/ 6 /03
3	Elaborar procedimiento de Auditoria Interna de acuerdo la NVC ISO 19011::2002	Alfredo Covarrubia	15/ 6 /03
4	Elaborar los procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas	Alfredo Covarrubia	15/ 6 /03
5	Elaborar el procedimiento de Control del Producto no Conforme	Alfredo Covarrubia	15/ 6 /03

ELABORADO POR: _____ **FIRMA:** _____

ÁREA: _____ **FECHA:** _____

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Número PRO-610-001	Fecha Aprobación	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Código PRO-6100-005-	Fecha Efectiva	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Página 9 de 11			

PROPÓSITO: CLAUSULA 8.4 (ANÁLISIS DE DATOS). 1-Se han determinado, se recopilan y se analizan algunos datos pero estos no se relacionan directamente con el Sistema de Gestión de la Calidad. Por ejemplo: respecto a la conformidad con los requisitos del servicio y las características y tendencias de los procesos. 2-No se presentaron evidencias del análisis de datos relacionados con la satisfacción del cliente y los proveedores. CLAUSULA 8.5.1 (MEJORA CONTINUA). 3-Aunque existe una metodología implantada en la Empresa para la mejora continua, esta no considera los aspectos particulares del SGC, de acuerdo a lo establecido en la NVC ISO 9001:2000. CLAUSULA 8.5.2 Y 8.5.3 (ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS). 4- No existen procedimientos documentados de Acciones Correctivas y preventivas

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	Se revisara y actualizara los reportes de gestión diaria, semanal, mensual, semestral, etc.	Alfredo Covarrubia	15/ 6 /03
2	Elaborar la encuesta de satisfacción del cliente.	Alfredo Covarrubia	15/ 6 /03
2	Elaborar el procedimiento de procura de bienes, materiales y servicios para la operación y mantenimiento de las aeronaves de Commerce Services	Alfredo Covarrubia	15/ 6 /03
3	Se revisara la metodología de mejora continua del Modelo de Gestión de Commerce Services.	Alfredo Covarrubia	15/ 6 /03
4	Elaborar los procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas	Alfredo Covarrubia	15/ 6 /03

ELABORADO POR: _____ **FIRMA:** _____

ÁREA: _____ **FECHA:** _____

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Número PRO-610-001	Fecha Aprobación	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Código PRO-610-005	Fecha Efectiva	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Página __10__ de __11__			

PROPÓSITO: Plan de acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de las no conformidades y de las observaciones detectadas por el equipo auditor de la División de Apoyo Aéreo.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
	El Modelo y Mapas de procesos elaborarlos y divulgarlos a todo el personal sobre todo el nivel supervisorio.	Alfredo Covarrubia	15 /12 / 02
	Elaborar glosario de términos	Alfredo Covarrubia	15//6/03
	Actualizar Organigrama, descripciones de cargo(incluir funciones de calidad y objetivos de la calidad). El personal debe conocer sus funciones y responsabilidades.	Carlos Madera	15//6/03
	Continuar con el entrenamiento del personal, incluir personal del almacén 23 y otras áreas que se consideren necesarias.	Alfredo Covarrubia Carlos Madera	27/ 02/ 03
	Elaborar el Manual de Gestión de la Calidad	Alfredo Covarrubia Carlos Madera	30/ 9 / 03
	Adquirir los sellos para los documentos controlados, no controlados y obsoleto.	Alfredo Covarrubia Carlos Madera	15//6/03
	Establecer los criterios para la asignación de pilotos.	Jesús Vargas	15 / 12 /02
	Investigar si los proveedores responsables de la calibración de los equipos de medición están acreditados por SENCAMER	Nelson Brito	15 / 12 /02

ELABORADO POR:

FIRMA:

ÁREA:

FECHA:

COMERSE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Número PRO-610-001	Fecha Aprobación	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Código PRO-610-005	Fecha Efectiva	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Página __11__ de __11__			

PROPÓSITO: Plan de acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de las no conformidades y de las observaciones detectadas por el equipo auditor de la División de Apoyo Aéreo

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
	Implementar cronograma de reuniones con los Clientes	Pedro Fernández	15 / 12 /02
	Establecer expediente individual por proveedor	Hugo Pérez	15 / 12 /02
	Establecer el plan de calidad del proceso mantener	Hugo Pérez	15 / 12 /02
	Elaborar flujograma del proceso mantener	Hugo Pérez	15 / 12 /02
	Divulgar la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad a todo el personal de las áreas de operaciones y mantenimiento.	Hugo Núñez Pedro Fernández	27 / 2 /03
	Actualizar el manual de operaciones	Pedro Fernández	15 / 12 /02
	Elaborar lista maestra de documentos	Pedro Fernández Hugo Pérez	15 / 12 /02
	Elaborar e implementar los nuevos Procedimientos e Instrucciones de trabajo establecidos.	Pedro Fernández Hugo Pérez	15 / 6 /03
	Evaluar los Proveedores de la División de Apoyo Aéreo.	Hugo Pérez	15 / 6 /03

ELABORADO POR:

FIRMA:

ÁREA:

FECHA:

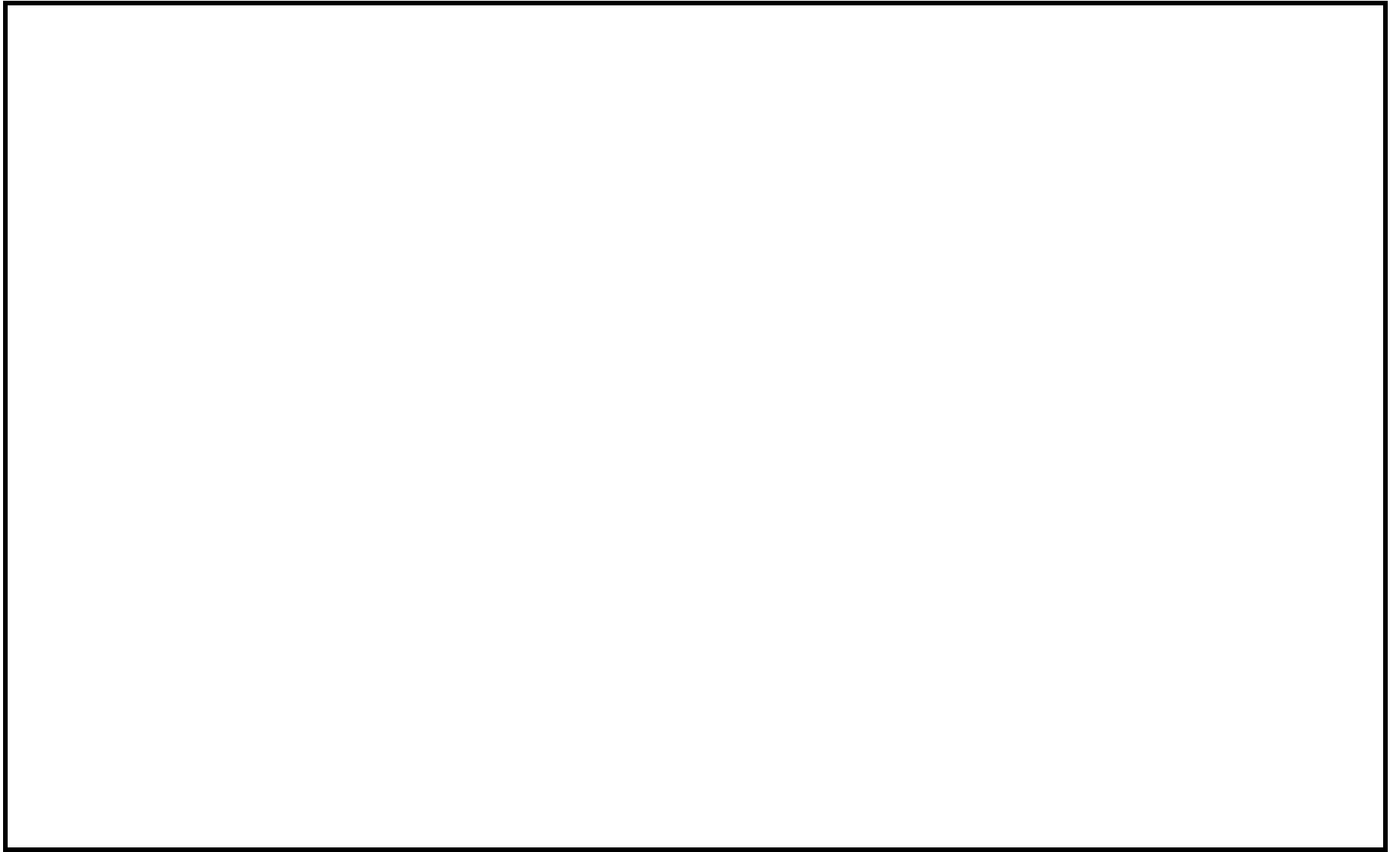
CURSO: SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD-SERIE DE NORMAS VENEZOLANA COVENIN-ISO 9000:2000.

DURACIÓN: 16 Horas

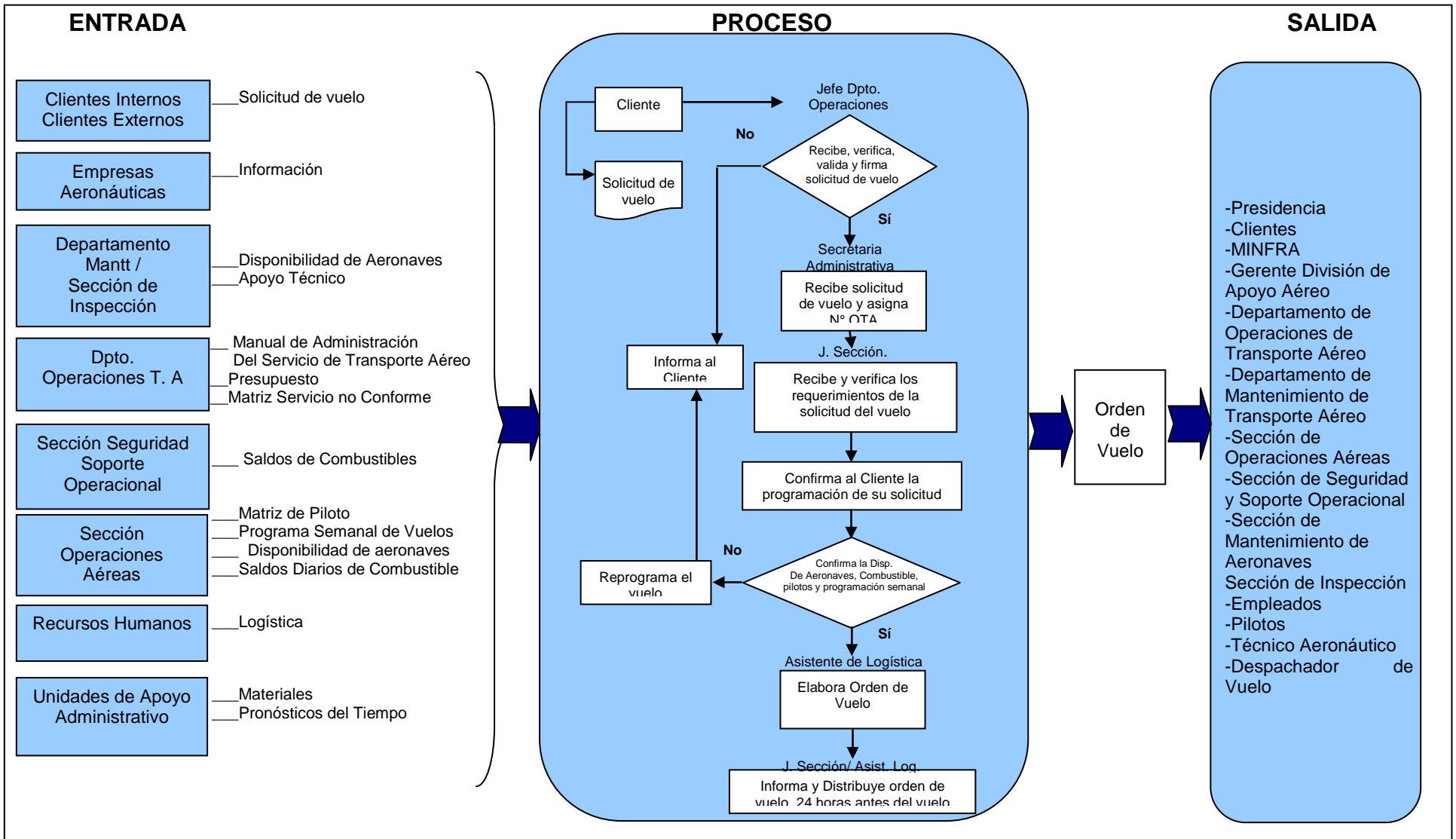
DIRIGIDO: A todo el personal de la División de Apoyo Aéreo.

CONTENIDO:

- Introducción a la ISO como organización
- Alcance de las normas ISO
- Enfoque de los procesos
- Los procesos claves
- Ejercicio practico
- Clasificación de las normas ISO
- Descripción de la norma ISO 9001:2000.
- Los 8 principios de gestión de la calidad
- Visión, misión y valores de la empresa
- La cultura de la organización
- .La necesidad del cambio



COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO AGENDA/MINUTA DE REUNIÓN		Código FOR-610-010	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
			Documento asociado PRO-610-007	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
			Página de		PROGRAMADA	REAL
1. REUNIÓN:		2. REUNIÓN No.:		4. HORA DE INICIO:		
		3. FECHA:		5. HORA DE TÉRMINO:		
6. CONVOCADOS		7. ASISTENTES				
		NOMBRE	FIRMA	NOMBRE	FIRMA	
8. PROPÓSITO		9. AGENDA		10. DESARROLLO		
11. COMPROMISOS		12. RESPONSABLE(S)		13. COMENTARIOS		
1.						
14. Minuta preparada por: Revisada por: Distribución:				15. PRÓXIMA REUNIÓN: Fecha: Hora: Lugar:		



INDICADOR: 100% del cumplimiento de las solicitudes de vuelo.	EXPRESIÓN MATEMÁTICA 100% del cumplimiento de las solicitudes de vuelo <=7 días.	DOCUMENTOS: Programar las Operaciones Aeronáuticas PRO-611-001.
---	--	---

COMMERCE SERVICES, CA
DIVISIÓN DE APOYO AÉREO

DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MODELO DE PROCESOS
PROVEER EL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO

PROGRAMAR LA OPERACIÓN:

Este subproceso se inicia con la recepción de la Solicitud de Vuelo, por parte de la unidad solicitante (cliente), se revisa que cumpla con el manual de normas para la administración de los servicios de transporte aéreo, se asesora al cliente sobre cualquier particular de la solicitud, se valida, se agrega en la programación de vuelo y se elabora la Orden de Vuelo .

EJECUTAR LA OPERACIÓN:

Se ejecuta la misión de acuerdo a la Orden de Vuelo utilizando las aeronaves de COMMERCE SERVICES, CA según las instrucciones de programación y cumpliendo con los requisitos establecidos en los manuales de vuelo, leyes, regulaciones, directivas, procedimientos e instructivos que regulan las operaciones aéreas. Al finalizar la ejecución de la misión se informa al Departamento de Mantenimiento de Transporte Aéreo las discrepancias detectadas en las aeronaves, durante la misión, mediante el reporte respectivo el cual se describe en el registro de vuelo de la aeronave. Igualmente, se elabora el control diario de vuelo, para informar sobre la misión de vuelo ejecutada y colocar las posibles desviaciones para su evaluación.

COMMERCE SERVICES, CA
DIVISIÓN DE APOYO AÉREO

EVALUAR LA OPERACIÓN:

Este subproceso analiza todos los pasos de los diferentes procesos y subprocesos que afectan la prestación del Servicio de Transporte Aéreo y los indicadores para evaluar el comportamiento del sistema para impulsar mejoras donde sea necesario y elabora informes tales como el informe mensual del departamento.

ASEGURAR LA OPERACIÓN:

Establecer los lineamientos e instrucciones necesarias para asegurar las operaciones aeronáuticas del servicio de transporte aéreo realizado en las aeronaves de COMMERCE SERVICES, CA; mediante la aplicación de normas y medidas de seguridad aérea, industrial, laboral, ambiental y de hidrocarburos.

PROGRAMAR EL MANTENIMIENTO:

Para este subproceso se reciben insumos del Departamento de Operaciones de Transporte Aéreo, tales como, las horas de vuelo mensuales promedio y los reportes de las discrepancias detectadas en la aeronave durante la misión de vuelo, estas, se usan como base para elaborar y ajustar los planes de mantenimiento. También son insumos, las leyes y reglamentos de aviación civil de la Republica Bolivariana de Venezuela, la Medición y Análisis de las desviaciones, el subproceso Evaluar el Mantenimiento, el Manual de Procedimientos del Taller, los manuales de mantenimiento de las aeronaves, los programas de mantenimiento del fabricante y por último el estado de la Procura de Bienes, Materiales y Servicios. Todo lo anterior se utiliza para preparar el Programa Quinquenal y el Programa Anual de mantenimiento y las Órdenes de Trabajo.

COMMERCE SERVICES, CA
DIVISIÓN DE APOYO AÉREO

EJECUTAR EL MANTENIMIENTO:

Este proceso recibe insumos del subproceso Controlar Calidad para la planificación de la ejecución del trabajo, de los programas de mantenimiento anual y quinquenal, de la disponibilidad diaria, de los boletines del fabricante, entre otros. Se reciben y programan las Órdenes de Trabajo y las Guías de Inspección de acuerdo a la disponibilidad de las aeronaves y el vencimiento del período para efectuar el mantenimiento.

Su producto es aeronaves con mantenimiento efectuado.

CONTROLAR CALIDAD:

Este proceso supervisa y controla la calidad del mantenimiento, por medio de los inspectores técnicos. Todas las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo son inspeccionadas y avalados por el personal de inspección, se revisan y procesan las Tarjetas de Reportes y las Guías de Inspección. Los insumos de este proceso son: las Ordenes de Trabajo, el Manual de Procedimientos del Taller, las Guías de Inspección, las Tarjetas de Reportes, los Manuales de Mantenimiento y de Certificación.

Como último paso se efectúa el cierre de las acciones de mantenimiento con las firmas y sellos de inspección.

Entregan como producto aeronaves aeronavegables disponibles para el Departamento de Transporte Aéreo.

COMMERCE SERVICES, CA
DIVISIÓN DE APOYO AÉREO

EVALUAR MANTENIMIENTO:

En este subproceso se evalúa toda la información disponible y se analizan las posibles desviaciones de acuerdo a la información obtenida de la documentación registrada por el subproceso Controlar Calidad, por las Tarjetas de Reportes, informes de la Ejecución del Mantenimiento, del Informe Mensual de Mantenimiento, y otros, para evaluar el comportamiento del sistema y para impulsar mejoras donde sea necesario y en función de ello se ajustan los Programas de Mantenimiento, la profundidad o grado de detalle del mantenimiento, se realizan investigaciones y análisis de fallas, entre otros, y elabora informes tales como el informe mensual del departamento.

DIRECCION:

La Dirección asentada en la gerencia de la División de Apoyo Aéreo establece las directrices, define la política de la calidad, y asegura la disponibilidad de los recursos. Proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo del SGC, así como con la mejora continua, de su eficacia, define los objetivos de la calidad, y garantiza que el personal entienda la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los legales. Recibiendo una retroalimentación de los diferentes procesos tales como Operar y Mantener de los Departamentos de Mantenimiento y de Operaciones de Transporte Aéreo y de la misma unidad de la Gerencia

COMMERCE SERVICES, CA
DIVISIÓN DE APOYO AÉREO

GESTION DE RECURSOS HUMANOS:

Esta área recibe de los procesos Operar y Mantener de los Departamentos de la División de Apoyo Aéreo y de Dirección de la respectiva Gerencia las solicitudes de personal con los respectivos requerimientos y esta gestiona el ingreso del mismo, igualmente se le suministra la detección de necesidades de adiestramiento para subsanar las brechas en las competencias del personal encargado de los procesos Operar, Mantener y de Dirección; Recursos humanos determina la mejor manera de cubrir las competencias necesarias, proporciona la formación requerida, evalúa dicha formación, mantiene expedientes actualizados y se asegura que el personal es conciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

RRHH contacta con las entidades didácticas que posean el material de los cursos según la detección de necesidades para suministrar el adiestramiento al personal de los procesos Operar, Mantener y de Dirección de la División de Apoyo Aéreo y recibe de estas las programaciones de los cursos a ser dictados.

RRHH selecciona los mejores candidatos que aspiran ocupar los cargos vacantes en Apoyo Aéreo para cumplir las funciones de los procesos Operar, Mantener y de Dirección y le suministra un listado con los respectivos currículos de los candidatos que cumplan los requisitos exigidos.

Brinda asesoría en la elaboración de las descripciones de cargos y profesiografías del personal involucrado en los mencionados procesos de la División de Apoyo Aéreo y suministra y vela por el cumplimiento del plan de beneficios en unión de la Dirección de la División de Apoyo Aéreo.

COMMERCE SERVICES, CA
DIVISIÓN DE APOYO AÉREO

GESTION HIGIENE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:

Recibe de los procesos Operar, Mantener y de Dirección de la División de Apoyo Aéreo la solicitud de requerimientos de evaluación de implementos de seguridad, charlas cursos, asesorías y este suministra la información y asesoría necesaria para la escogencia de los implementos de seguridad requeridos, imparte charlas y entrenamientos necesarios, efectúa inspección a los equipos de seguridad asegurándose que se encuentran en óptimas condiciones.

Administra un programa de medicina ocupacional efectuando un examen médico anual al personal de los procesos Operar, Mantener y de Dirección de la División suministrando los resultados del mismo. Efectúa inspecciones preventivas de las áreas de trabajo y efectúa mediciones de los elementos que afectan el ambiente de trabajo.

GESTION DE SERVICIO:

Recibe de los procesos Operar, Mantener y de Dirección de la División de Apoyo Aéreo información automatizada (SAP) de las necesidades de compras, Gestion de Servicio contacta con los proveedores, colocando la orden de compra a aquellos proveedores que resultan satisfactorios en la evaluación, y recibe del mismo las condiciones de la negociación y posteriormente los insumos necesarios para los procesos.

Los procesos Operar, Mantener y de Dirección de la División de Apoyo Aéreo generan solicitudes de servicio, las mismas son recibidas por la Gestion de Servicio, y esta realiza las gestiones necesarias para el mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura física y de equipamiento, y otros servicios de apoyo según requerimiento.

**COMMERCE SERVICES, CA
DIVISIÓN DE APOYO AÉREO**

MEDICION Y ANÁLISIS:

Levanta y procesa la información de los resultados de la gestión del proceso Proveer el servicio de transporte aéreo y de los diferentes procesos clave y de soporte que con este interactúan y la transforma en datos cuantificables que permiten su comparación con los valores meta o con los parámetros establecidos para cada proceso y la toma de las decisiones pertinentes a cada caso, con base en estos datos, como consecuencia de su análisis crítico

COMMERCE SERVICES
DIVISIÓN DE APOYO AÉREO
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE TRANSPORTE AÉREO

ENCUESTA GESTIÓN AERONAÚTICA

A fin de poder evaluar el servicio de Transporte Aéreo y lograr la prestación de un mejor servicio, incrementando seguridad y calidad en el proceso; hacemos llegar a usted esta encuesta, estructurada de tal manera que nos permita conocer con claridad su opinión sobre la situación actual del servicio prestado.

Agradecemos responder completa y objetivamente la siguiente encuesta (vía mail, valija o directamente a la División de Apoyo Aéreo).

MARQUE CON UNA "X" SU APRECIACION SOBRE LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

Atributos del Servicio de Transporte Aéreo	Importancia			Satisfacción			Evolución		
	1	2	3	1	2	3	-1	0	1
Calidad en la prestación del servicio									
Asesoramiento sobre el servicio de Transporte Aéreo									
Adecuación de aeronaves al servicio requerido									
Seguridad de las Misiones									
Comunicación y trato de las tripulaciones									
Comunicación y trato con personal de la División de Apoyo Aéreo									

Importancia:
 1 Poco Importante
 2 Importante
 3 Muy Importante

Satisfacción:
 1 Insatisfecho
 2 Satisfecho
 3 Excede mis expectativas

Evolución:
 -1 Desmejoró
 0 Igual
 1 Mejoró

OBSERVACIONES:

GRACIAS POR SU COLABORACION

COMMERCE SERVICES
DIVISIÓN DE APOYO AÉREO
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE TRANSPORTE AÉREO

Considere la prestación del servicio aéreo con respecto a los siguientes puntos:
--

Capacidad de respuesta en misiones de emergencia (tiempos)
--

Adecuación de aeronaves al servicio requerido

Confianza en la procura del vuelo

Cumplimiento de los programas de vuelo (itinerarios)
--

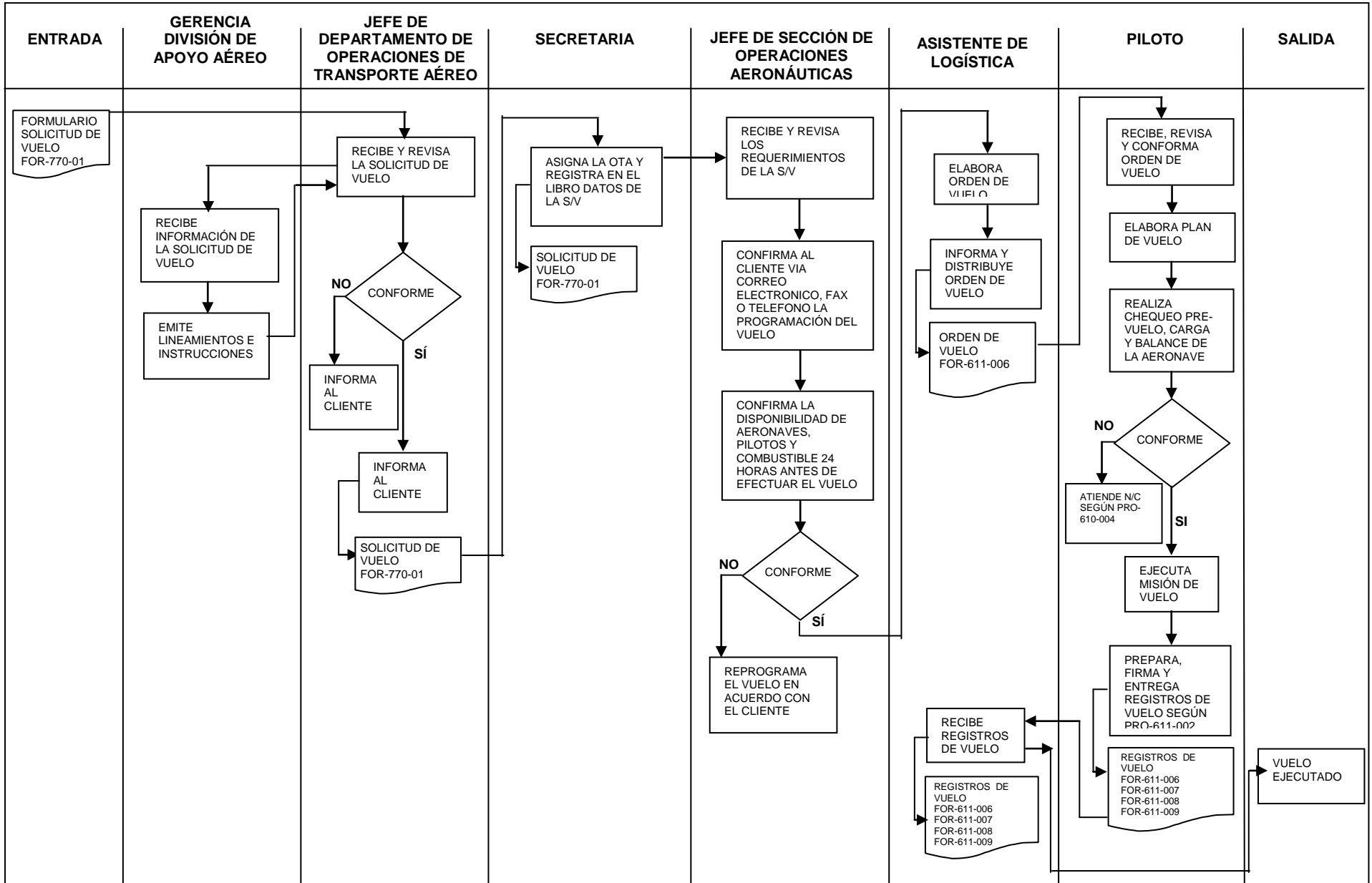
Normas básicas de seguridad de la aeronave
--

Comportamiento durante contingencias del vuelo
--

Habilidades de la operación por parte del piloto
--

Atención al cliente durante el proceso de programación de misiones
--

Atención al cliente durante el cumplimiento de la misión (en vuelo).
--



COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Código FOR-610-009	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
		Documento asociado PRO-610-004	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
		1. Fecha:			

INFORMACIÓN DEL VUELO					
2. UNIDAD SOLICITANTE		3. CÓD. PRESUPUESTARIO		4. FECHA ELAB.	5. OTA No.
6. Fecha del vuelo:		7. Hora de salida		8. ITINERARIO	
		Origen		9. AERONAVE	
10. Clasificación R <input type="checkbox"/> Ev <input type="checkbox"/> Em <input type="checkbox"/>		11. Duración		12. No. DE PASAJEROS	

SERVICIO NO CONFORME
13. Descripción de la No Conformidad:
14. Corrección:
15. Aplicación: <input type="checkbox"/> Demorar <input type="checkbox"/> Suspender <input type="checkbox"/> Cancelar
16. Observaciones:

17. Responsable de la ejecución:	18. Responsable de la autorización:

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código FOR-610-012	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
		Documento asociado PRO-610-005/PRO-610-006	Fecha aprobación	No. Rev. 1	Fecha revisión
		1. Período:			2. Página de

3. No.	4. REGISTRO NO CONF No.	5. DESCRIPCIÓN NO CONF	6. DESCRIPCIÓN CAUSAS NO CONFORMIDAD	7. DESCRIPCIÓN ACCION	8. TIPO		9. UNIDAD	10. RESPONSABLE	12. FECHA		
					C	P			COMP	REPR	CIERR

13. OBSERVACIONES

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO	Código FOR-610-013	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión	
		Documento asociado PRO-610-004	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión	
		1. Página _____ de _____				
		2. Período: _____				
SEGUIMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME						

3. No.	4. FECHA	5. OTA No.	6. SOLICITANTE	7. NO CONFORMIDAD	8. CAUSA DE LA N/C	9. CORRECCIÓN	10. APLICACIÓN	11. RESPONSABLE	
								EJECUTAR	AUTORIZAR


12. OBSERVACIONES:

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO LISTA DE ASISTENCIA	Código FOR-610-006	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
		Documento asociado INS-610-002	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
		1. Fecha:			2. Página de

3. Actividad:		
4. Lugar:		
5. Duración:	6. Hora inicio:	7. Hora finalización:

8. ASISTENTES					
No.	NOMBRE	C. I.	ÁREA	CARGO	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

9. FACILITADOR	
Nombre:	C.I.:
Firma:	Dependencia:

 C.V.G. EDELCA	DIRECCION DE PRODUCCIÓN DIVISIÓN DE APOYO AEREO LISTA DE ASISTENCIA	Código FOR-610-006	Fecha aprobación 18 Jul 2003	No. Rev. 0	Fecha revisión 18 Jul 2003
		Documento asociado INS-610-002	Fecha aprobación 18 Jul 2003	No. Rev. 1	Fecha revisión 30 Sep 2003
		1. Fecha:		2. Página de	

3. Actividad:
4. Lugar:
5. Duración: 6. Hora inicio: 7. Hora finalización:

8. ASISTENTES					
No.	NOMBRE	C. I.	ÁREA	CARGO	FIRMA
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

9. FACILITADOR	
Nombre:	C.I.:
Firma:	Dependencia:

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO EVALUACIÓN DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS	Código FOR-610-014	F Aprobación	No. Rev. 0	F. Revisión
		Documento Asociado PRO-610-008	F Aprobación	No. Rev. 0	Ft.Revisión
		(1) Página ____ de ____			

ITEM (2)	ACTIVIDAD (3)	EVALUACIÓN (4)	ÁREA A MEJORAR (5)	PLAN DE ACCIÓN (6)	TOTAL/ITEM (7)
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

TRABAJADOR (8)			FECHA DE EVALUACIÓN (9)		(11) EVALUACIÓN FINAL
NOMBRE Y APELLIDO	C.I.	FIRMA			
SUPERVISOR DEL ÁREA			FECHA DE PRÓXIMO SEGUIMIENTO (10)		
NOMBRE Y APELLIDO	C.I.	FIRMA			
COORDINADOR DEL S.G.C.D.A.A.					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
NOMBRE Y APELLIDO	C.I.	FIRMA			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

LEYENDA

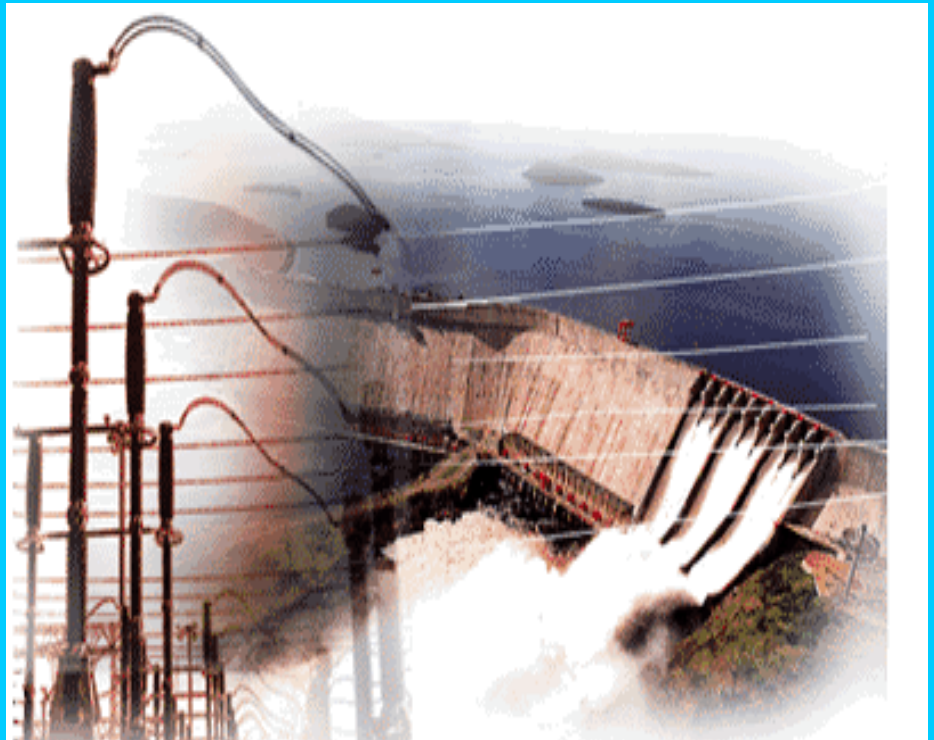
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	NO EJECUTA LA ACTIVIDAD	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	ESTA EN APRENDIZAJE	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	EJECUTA ACTIVIDAD CON APOYO	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	EJECUTA ACTIVIDAD CON AUTONOMÍA (MINIMA APROBATORIA)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PUEDE ENSEÑAR ACTIVIDAD A OTROS
---	-------------------------	---	---------------------	---	-----------------------------	---	--	---	---------------------------------



C.V.G. Electrificación
del Caroní, C.A.

EDELCA

Glosario de Términos Clave



División de Apoyo Aéreo

HOJA DE APROBACIONES

GLOSARIO DE TÉRMINOS CLAVE

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado Por	Alfredo Covarrubia	Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo		27/05/2003
Conformado Por	José Duarte	Gerente de la División de Apoyo Aéreo		28/05/2003
Aprobado Por	José Duarte	Gerente de la División de Apoyo Aéreo		28/05/2003

Sustituye a: GLO-610-001 REV:0	Aprobado según: INS-610-002	Fecha de Emisión: 07/06/2003
-----------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
I. Objetivo	3
II. Alcance	3
III. Instrucciones	4
– Instrucciones Generales	4
– Instrucciones Específicas	4
IV. Contenido del Glosario de Términos Clave	5

I. OBJETIVO

Determinar las definiciones y aplicaciones de los términos de uso específico del Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo para facilitar la completa comprensión y aplicación de los procedimientos y actividades documentadas que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo.

II. ALCANCE

Los términos descritos en este documento son aplicables a la terminología de uso específico del Sistema de Gestión de la Calidad adoptado por la División de Apoyo Aéreo.

III. INSTRUCCIONES

Instrucciones Generales:

- Corresponde a la División de Apoyo Aéreo, a través del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, mantener actualizado y ajustado a los procedimientos y demás documentos aprobados, el Glosario de Términos Clave del Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo.

Instrucciones Específicas:

- 1 Del control administrativo de este documento:
 - 1.1 Es responsabilidad del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo el control administrativos de documento.
 - 1.2 Es responsabilidad de los supervisores de las diferentes unidades que conforman la División de Apoyo Aéreo informar, al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad de la División Apoyo Aéreo, sobre cualquier término de aplicación específica de cualquier procedimiento u otro documento de manejo de su respectiva unidad, que no esté incluido en el Glosario de Términos Claves del Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo, para proceder a su incorporación.

IV. CONTENIDO DEL GLOSARIO DE TÉRMINOS CLAVE

Acción Correctiva (AC):

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva (AP):

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Actividad:

Conjunto de tareas que ejecuta de forma secuencial una persona para obtener un determinado producto.

Aeródromo:

Área definida de tierra o de agua (que incluye todas sus edificaciones, instalaciones y equipos) destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves.

Aeronave:

Toda máquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra.

Aeronave disponible:

Aeronave en condiciones para efectuar un vuelo.

Alcance de la Auditoria:

Extensión y límites de una auditoria.

Alcance de un procedimiento:

Es el campo de acción sobre el cual el procedimiento tiene injerencia. El alcance muestra los límites dentro de los cuales se aplica el procedimiento, muestra donde inician y terminan las actividades, las responsabilidades y las funciones involucradas. El alcance tiene que ver con el nombre del procedimiento y se relaciona principalmente con personas, productos, procesos y áreas.

Anexos:

Son fuentes de información que se consideran necesarias para cumplir adecuadamente con un procedimiento o formulario. Los anexos se deben adjuntar físicamente al procedimiento o formulario correspondiente.

Aplicación:

Acción tomada con respecto al servicio no conforme.

Archivo activo:

Tipo de Archivo en el que los documentos se mantienen disponibles en el área de trabajo para cualquier requerimiento, para lo cual se define un tiempo de retención.

Archivo centralizado:

Archivos en el cual se guardan juntos todos los documentos, excepto los especializados. El archivo central constituye el centro de documentación o almacenamiento de la información generada por las unidades de la empresa COMMERCE SERVICES para ser codificada y clasificada para su preservación, conservación y puestas al servicio de las unidades que así lo requieran.

Archivo descentralizado con control centralizado: Archivo donde se conservan documentos o información de acuerdo con las reglas de clasificación de una autoridad central de la empresa COMMERCE SERVICES.

Archivo descentralizado:

Aquellos conocidos como archivos departamentales, formados por fondos documentales de una unidad o área en particular y que se guardan por tópicos separados.

Archivos de documentos históricos:

Son aquellos que contienen documentos de gran valor cultural, educacional, económico, científico, técnico, conservado y preservado para conocimiento de la sociedad en general y de COMMERCE SERVICES y de la División de Apoyo Aéreo en particular.

Archivo inactivo:

Tipo de Archivo en el que se disponen los documentos que ya no son requeridos de manera inmediata (archivo muerto)

Archivo pasivo:

Constituyen los documentos o registros que han sido retirados o trasladados del archivo activo toda vez que ha concluido el año fiscal. Su finalidad es la de suministrar información para comprobar las operaciones realizadas el año anterior.

Aseguramiento de la calidad:

Parte de la gestión de la calidad enfocada a proporcionar confianza en que se cumplen los requisitos de la calidad.

Auditado:

Organización que es auditada.

Auditor:

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditor calificado:

Persona que ha superado con éxito un proceso de calificación de auditores.

Auditor de la Calidad:

Persona calificada para realizar auditorías de calidad.

Auditor Líder:

Persona designada para dirigir la auditoría de calidad.

Auditoría:

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumple los criterios de auditoría.

Auditoría de la calidad:

Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y si su implantación ha sido efectiva para alcanzar los objetivos propuestos.

Autonomía de aeronave:

El tiempo de vuelo que puede realizar una aeronave sin reabastecerse de combustible.

Calidad:

Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Calificación:

Combinación de atributos personales y educación, formación, experiencia laboral y de auditoria, así como áreas de competencia que es preciso demostrar para calificarse como auditor.

Cancelar:

Anular el compromiso del vuelo.

Capacidad:

Facultad de una organización, sistema o proceso para realizar un producto y/o servicio que cumple los requisitos para ese producto.

Capacitación:

Es la preparación (educación, formación, habilidades y experiencia) que debe tener un individuo para ejecutar excelentemente su trabajo.

Carga:

Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado.

Cliente:

Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Cliente de la Auditoría:

Organización o persona que solicita la auditoria.

Combustible de Aviación:

Derivados del petróleo, tipo gasolina o kerosén, con especificaciones internacionales que aseguran un correcto funcionamiento del motor de cualquier aeronave en donde se use, a diferentes temperaturas y presiones, asegurando un

arranque y reencendido del motor en cualquiera que sean las condiciones de tierra o aire.

Comité de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo:

Es el equipo estructurado por la organización para administrar el Sistema de Gestión de la Calidad adoptado por la División de Apoyo Aéreo.

Competencia:

Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Concesión:

Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Conclusiones de la Auditoría:

Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Condiciones atmosféricas:

Índole naturaleza del estado del tiempo.

Condiciones meteorológicas de vuelo visual:

Condiciones meteorológicas expresadas en términos de visibilidad, distancia desde las nubes y techo de las nubes, iguales o mejores que los mínimos especificados por la OACI

Contingencia:

Situación imprevista.

Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo:

Es la persona de la Unidad Organizativa, que adopta un Sistema de Gestión de la Calidad, designada por el Gerente de Dirección/ División respectiva o el Presidente, para que además de sus funciones ordinarias, ejecute la función de mantener todo lo referente a la calidad en su unidad respectiva.

Copiloto:

Tripulante titular de licencia de vuelo, que presta servicios de pilotaje sin estar al mando de la aeronave, a excepción del (de la) piloto que vaya a bordo de la aeronave con el único fin de recibir instrucción de vuelo

Criterios de la auditoria:

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para la realización de las auditorias internas.

Defecto:

Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Demora:

Tiempo de espera para la realización del vuelo en comparación con la hora programada.

Desembarque:

El acto de salir de una aeronave después del aterrizaje, exceptuados los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante la siguiente etapa del mismo vuelo directo.

Diagrama de flujo:

Es una gráfica que muestra la secuencia ordenada de actividades a seguir en el procedimiento y la interrelación que hay entre los cargos involucrados. El diagrama de flujo tiene siempre una entrada y una salida.

Disponibilidad de aeronave:

Lapso de tiempo horario y calendario durante el cual puede utilizarse una aeronave entre paradas por mantenimiento programado y no sujeta a trabajos de mantenimiento en curso. Condición de aeronavegabilidad de un equipo aéreo.

Documento del Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo:

Todo procedimiento, manual de la calidad, organigrama, manual de procedimientos, manual de mantenimiento, manual de vuelo, bitácora de aeronave, boletines del fabricante, catalogo ilustrado de partes, instrucciones de trabajo, descripción de cargos y funciones, registros de la calidad, documento legales (leyes, reglamentos, gaceta oficial, directivas de aeronavegabilidad), normas, planos, formularios y documentos del cliente que de una forma u otra son utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo.

Duración:

Tiempo que dura la actividad del vuelo.

Efectividad:

Es una medida del grado de realización de las actividades programadas y los resultados obtenidos en el tiempo programado.

Eficacia:

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia:

Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

Embarque:

El acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo.

Emergencia:

Situación imprevista de fuerza mayor.

Emisor:

El que detecta una no conformidad, existente o potencial, y emite el reporte.

Enfoque de proceso:

Cualquier actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar entradas en salidas.

Equipo auditor:

Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria.

Especificación:

Documento que establece los requisitos.

Evidencia objetiva:

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Experto técnico:

Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

Explotador:

Persona, organismo o empresa que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves

Gestión de la calidad:

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Grado:

Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos o servicios, procesos o sistemas que tienen la misma utilización funcional.

Habilitación:

Autorización inscrita en una licencia o asociado con ella, y de la cual forma parte, en la que se especifican condiciones especiales, atribuciones o restricciones referentes a dicha licencia

Hallazgos de la auditoria:

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.

Helicóptero:

Aeronave que se mantiene en vuelo principalmente en virtud de la reacción del aire sobre uno o más rotores propulsados mecánicamente, que giran alrededor de ejes verticales o casi verticales

Helipuerto:

Aeródromo o área definida sobre una estructura artificial destinada a ser utilizada, total o parcialmente, para la llegada, la salida o el movimiento en superficie de los helicópteros

Hora de salida:

Es la hora que define el inicio del vuelo.

INAC:

Instituto Nacional de Aviación Civil. Instituto autónomo adscrito al Ministerio de Infraestructura (MINFRA), encargado de regir la actividad aeronáutica de índole civil en la República Bolivariana de Venezuela.

Indicador de Gestión:

Parámetro de medición de la gestión de un proceso

Información del Sistema de Gestión de la Calidad:

Son todos aquellos datos que poseen significado y que sirven de soporte al Sistema de Gestión de la Calidad.

Informe de gestión:

Documento de publicación periódica por el cual se hace del conocimiento de las instancias superiores la actividad desarrollada, el comportamiento de indicadores y otros resultados de gestión obtenidos por la unidad u organización durante un período de tiempo específico.

Inspección:

Evaluación del cumplimiento de un requisito por medio de observación y dictamen, acompañado cuando sea apropiado por medición, ensayos o comparación con patrones.

Instrucciones:

Lineamientos que regulan y delimitan un trabajo.

Instrucciones de trabajo:

Descripciones detalladas de cómo realizar y registrar las tareas.

Instrucciones específicas:

Indica las responsabilidades y los lineamientos específicos o reglas que deben observarse para el cumplimiento de la instrucción de trabajo.

Instrucciones generales:

Son las condiciones en las que se basa la instrucción del trabajo, o aquellas instrucciones de carácter obligatorio que deben cumplirse.

Instructivo de llenado:

Es la guía que se utiliza para llenar adecuada y correctamente un formulario.

Itinerario:

Son los lugares que se van a sobrevolar o aterrizar durante la realización de un vuelo.

Ley de Aviación Civil:

Normativa legal que rige la actividad aeronáutica civil en la República Bolivariana de Venezuela.

Liberación:

Autorización para proceder con la siguiente fase de un proceso.

Manual de de la Calidad:

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Manual de Procedimientos:

Compendio de los procedimientos internos asociados a un proceso en una unidad organizativa.

Manual de Vuelo:

Documento relacionado con el certificado de aeronavegabilidad de una aeronave, que contiene limitaciones dentro de las cuales la aeronave debe considerarse aeronavegable, así como las instrucciones e información que necesitan los miembros de la tripulación de vuelo, para la operación segura de dicha aeronave.

Medio electrónico:

Es el medio, mediante el cual, la información generada en el Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo, se registra en forma electrónica (Software, Hardware, Disquete, CD).

Medio impreso:

Son todos aquellos formularios que se utilizan para registrar en forma manual cualquier información generada en el SGCDAA.

Mejora Continua:

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

MINFRA:

Siglas que identifican al Ministerio de Infraestructura.

Misión:

Denominación que recibe el servicio de transporte aéreo.

Nivel de vuelo:

Termino genérico referente a la posición vertical de una aeronave en vuelo, que significa indistintamente altura, altitud o nivel de vuelo.

No conformidad:

Incumplimiento de un requisito.

OACI:

Siglas que identifican a la Organización de Aviación Civil Internacional.

Objetivos de la calidad:

Algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad.

Observaciones:

Una desviación encontrada luego de una auditoría y que no llegó a ser una no conformidad.

Orden de Vuelo:

Es un formato interno que establece la misión que se va a realizar, fecha del vuelo, hora de salida, origen del vuelo, itinerario, lugar del embarque, duración, cantidad de pasajeros, combustible, aeronave y observaciones.

Origen:

Lugar de inicio del vuelo.

Organismo Certificador:

Es un organismo independiente encargado de realizar una auditoría con el fin de inscribir en un registro el Sistema de Gestión de la Calidad del Auditado.

OTA:

Siglas que identifican con el formulario Orden de Vuelo..

Pasajero:

Persona que se traslada de un lugar a otro.

Permiso de desviación:

Autorización para apartarse de los requisitos de un producto y/o servicio especificados originalmente, antes de su realización.

Peso Máximo de Despegue:

Masa máxima certificada de despegue.

Piloto al Mando:

Tripulante responsable de la operación y seguridad de la aeronave durante el tiempo de vuelo

Estimado Anual de Horas de Vuelo:

Valores aproximados de horas de operación a cubrir por los helicópteros de la División de Apoyo Aéreo, en el período de un año.

Plan de Acciones Correctivas:

Documento que establece la secuencia, el tiempo y la responsabilidad de la aplicación del conjunto de una o más acciones correctivas determinadas por la actuación de los comités que funcionan en la organización (Comité de Análisis de Fallas, Subcomité de Higiene y Seguridad Industrial, Comité de Gestión de la Calidad, etc.) para la corrección de desviaciones del sistema en su área de influencia.

Plan de Atención al Sistema

Conjunto de acciones programadas tendientes a anticipar y resolver contingencias.

Plan de capacitación:

Es un plan de formación y entrenamiento dirigido a todo el personal de la División de Apoyo Aéreo y que se elabora anualmente.

Plan de desarrollo Individual:

Programa que contiene las estrategias de desarrollo de cada trabajador, atendiendo a sus progresiones básicas, técnicas y supervisorias.

Plan de la Calidad:

Documento que especifica los procedimientos y recursos asociados que deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Programa de Mantenimiento:

Documento que especifica los trabajos y recursos asociados que deben aplicarse a los equipos aéreos de la organización durante un período de tiempo determinado.

Plan de Presupuesto:

Documento que especifica los recursos a invertir para el cumplimiento de los objetivos y metas a cumplir por la organización, de acuerdo con los criterios de su conducción, dentro de los parámetros establecidos por la alta dirección, en el período de un año calendario.

Plan de Vuelo:

Información especificada que, respecto a un vuelo proyectado o a parte de un vuelo de una aeronave, se somete a las dependencias de los servicios de tránsito Aéreo.

Plan Estratégico:

Documento que especifica los objetivos a cumplir por la organización, de acuerdo con los criterios manejados por la alta dirección, en el largo plazo.

Plan Operativo:

Documento que especifica los objetivos y metas a cumplir por la organización, de acuerdo con los criterios de su conducción, dentro de los parámetros establecidos por la alta dirección, en el corto plazo.

Planificación de la Calidad:

Parte de la Gestión de la Calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Política de la Calidad:

Intenciones globales y orientación de un organización relativas a la calidad tal y como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento:

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso:

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforma entradas en resultados.

Producto o servicio:

Resultado de un proceso.

Profesiografía genérica:

Es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, destrezas y requisitos que definen un cargo de la organización.

Profesiografía Individual:

Es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que tiene un trabajador que desempeñar un cargo en la organización.

Programa de Auditoria:

Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Programa de Auditoria Interna:

Conjunto de una o más auditorías internas a desarrollarse durante un período de tiempo determinado y orientadas hacia un propósito específico.

Proveedor:

Organización o persona que proporciona un producto.

Receptor:

El que recibe y acepta la No Conformidad.

Registro:

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Registro del Sistema de Gestión de la Calidad:

Todo documento, sea: formulario, boletín, informe, recibo, etc que proporcione resultados o evidencia(s) de actividad(s) efectuada(s) o en progreso.

Regulaciones Aeronáuticas:

Conjunto de leyes, normas, procedimientos, reglamentos y resoluciones establecidas para el control y desarrollo de la aviación civil internacional.

Requisito:

Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

Requisitos o Requerimientos del cliente:

Son todas aquellas especificaciones cuantitativas y cualitativas (indicando valores, metas y valores máximos y mínimos permitidos) que el cliente requiere en la solicitud correspondiente (frecuencia, horario de recepción, copias, etc.)

Reporte de Disponibilidad de Aeronaves:

Documento que indica la cantidad de helicópteros en condición aeronavegable para una fecha específica, el tiempo de vuelo remanente antes de la próxima parada por mantenimiento programado del equipo, su ubicación de referencia y los trabajos de mantenimiento próximos a su vencimiento.

Reprogramar:

Programar nuevamente el compromiso de vuelo.

Reporte de Riesgo:

Acto inseguro y/o condición insegura

Revisión:

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. Número que se le otorga al documento cada vez que el mismo ha sido revisado.

Ruta de vuelo:

Trayectoria definida sobre la superficie destinada al desplazamiento en vuelo de las aeronaves, desde un punto inicial (despegue) a través de un nivel de vuelo (crucero) hasta un punto final (aterrizaje)

Satisfacción del Cliente:

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos del cliente.

Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Apoyo Aéreo (SGCDAA):

Es el conjunto de procesos mutuamente relacionados o que actúan entre sí, para establecer la política y los objetivos, dirigir y controlar la División de Apoyo Aéreo con respecto a la Gestión de la Calidad.

Sistema de la Calidad:

Estructura organizacional, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que son asignados para llevar a cabo la gestión de calidad.

Solicitud de vuelo:

Es un formato que llena la unidad solicitante y establece los requerimientos del cliente con respecto al vuelo y proceso.

Suspender:

Suspender el compromiso de vuelo.

Tiempo de Vuelo:

Tiempo total transcurrido desde que la aeronave comienza a moverse por su propia fuerza para despegar, hasta que se detiene al finalizar el vuelo.

Trazabilidad:

Capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que esta bajo consideración.

Tripulación:

Equipo de personas, titulares de la correspondiente licencia, a quien se asignan obligaciones esenciales para la operación de una aeronave durante el tiempo de vuelo.

Validación:

Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Verificación:

Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

PERSPECTIVA: CLIENTES

INDICADOR: INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. Definición

1.1. Expresión Conceptual

El indicador expresa el nivel de satisfacción del cliente con respecto al servicio de transporte Aéreo que provee la División de Apoyo Aéreo.

1.2 Expresión Matemática

$$S.C = \text{Suma} \left(\frac{\text{Puntos Totales}}{\text{No.Encuestas} * \text{PuntajeMax.de la Encuesta}} \right)$$

2. Objetivos

Permite medir el nivel de satisfacción del cliente para poder evaluar la gestión de la organización y la implementación de las acciones correctivas y/o preventivas para el mejoramiento continuo.

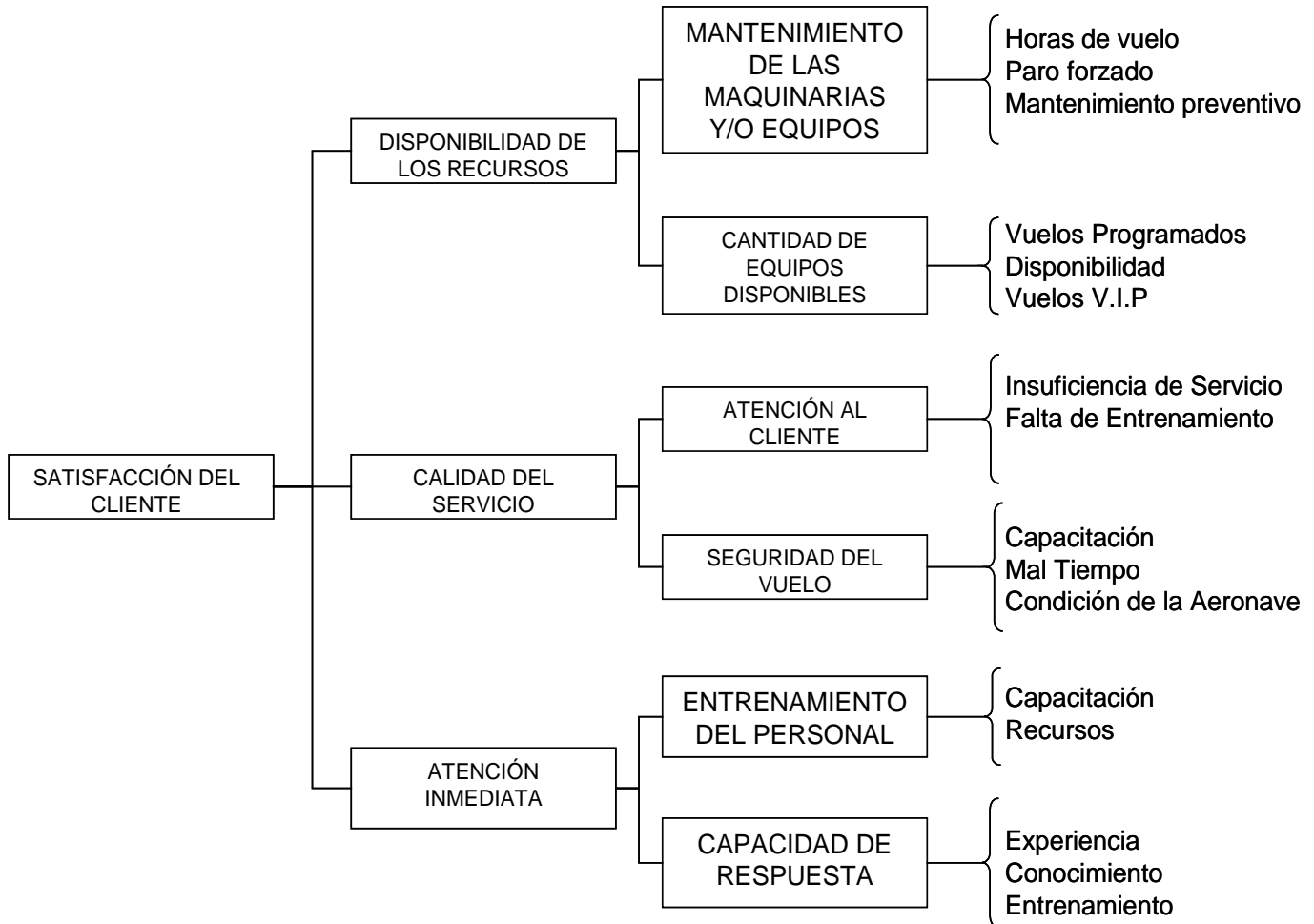
3. Niveles de Referencia

NIVEL DE REFERENCIA	Debe ser (%)
Meta	Mayor o igual al 85 %

4. Subdivisión

No Aplica

5. Árbol de factores






6. Reporte y consideraciones de gestión

6.1. Consideraciones de gestión

División de Apoyo Aéreo

MANUAL DE INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE APOYO AEREO

Se considerarán:

Verde (Bajo control)		Entre 85% y 100% en equilibrio
Amarillo (Fuera de control, no crítico)		Entre 50% y 84,99% en precaución. Tomar Acciones
Rojo (Fuera de control y crítico)		Entre 0% y 49.99% Tomar Acciones inmediatas

6.2. Periodicidad e intensidad

El indicador debe ser revisado según las siguientes pautas:

	Trimestral	Semestral	Anual
Punto de información			X
Punto de control			
Punto de análisis			X

6.3. Quién / Quiénes

- Coordinador del reporte:

Gerente de la División / Jefes de Departamento / Coordinador de Gestión Aérea

7. Información y datos

7.1. Tipo y forma de medir

Encuestas

PERSPECTIVA: PROCESOS

INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE MISIONES

1. Definición

1.1. Expresión Conceptual

El indicador expresa la relación que existe entre el número de Misiones Ejecutadas y el número de Misiones Programadas.

1.2 Expresión Matemática

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Misiones Ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de Misiones Solicitadas Programadas}} \times 100$$

2. Objetivos

Permite medir a través de un índice la confiabilidad del Servicio de Transporte Aéreo.

3. Niveles de Referencia

NIVEL DE REFERENCIA

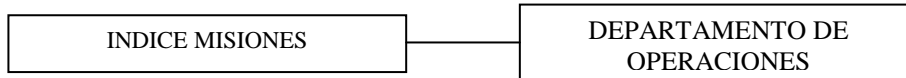
Debe ser (%)

División de Apoyo Aéreo

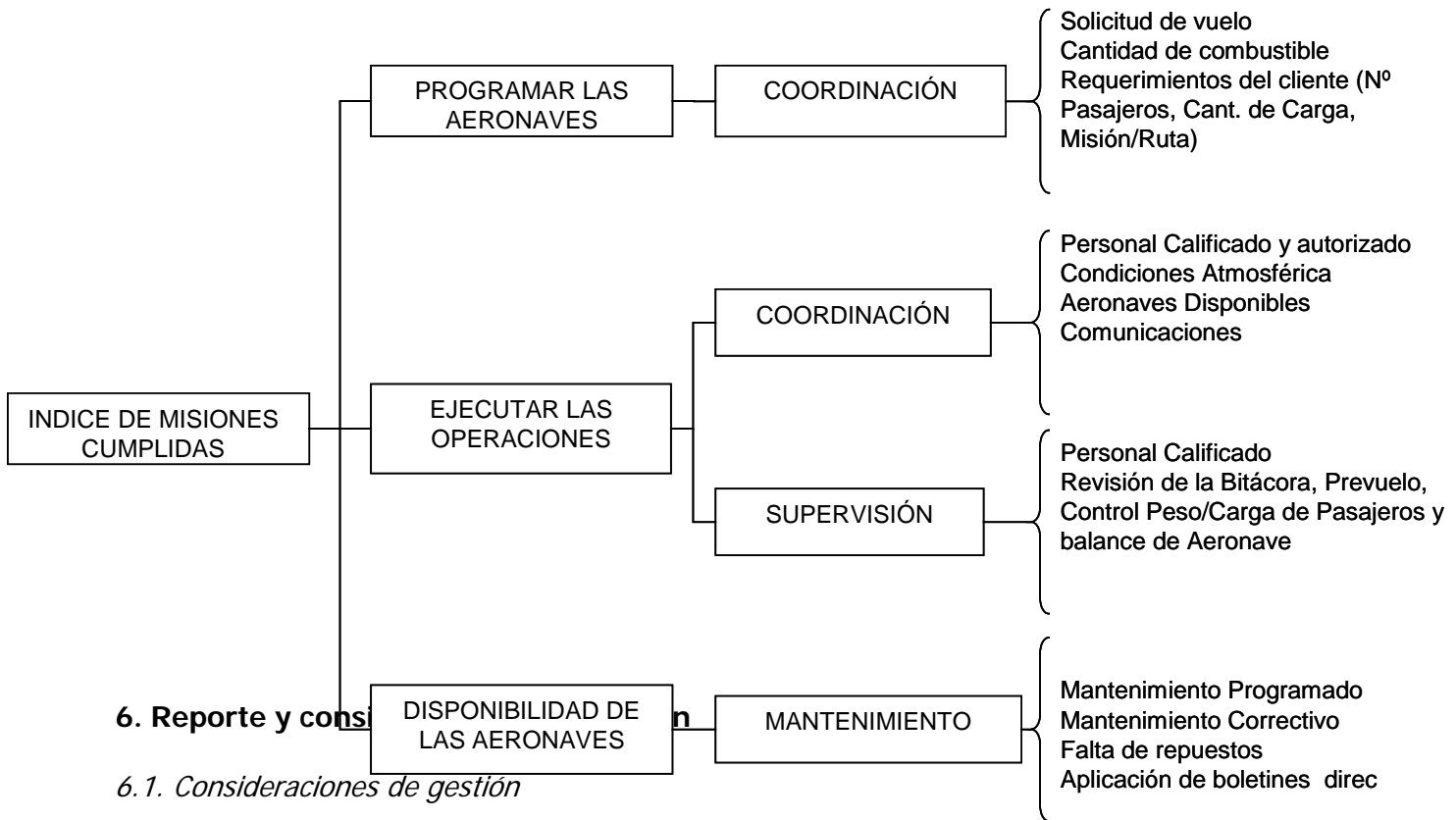
MANUAL DE INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE APOYO AEREO

Meta	Mayor o igual al 98 %
------	-----------------------

4. Subdivisión



5. Árbol de factores






6. Reporte y consi

6.1. Consideraciones de gestión

Se considerarán:

División de Apoyo Aéreo

MANUAL DE INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE APOYO AEREO

Verde (Bajo control)		Entre 98% y 100% en equilibrio
Amarillo (Fuera de control, no crítico)		Entre 90% y 97.99% en precaución Tomar Acciones
Rojo (Fuera de control y crítico)		Entre 0% y 89.99% Tomar Acciones inmediatas

6.2. Periodicidad e intensidad

El indicador debe ser revisado según las siguientes pautas:

	Mensual	Trimestral	Anual
Punto de información	X		
Punto de control	X		
Punto de análisis	X		

División de Apoyo Aéreo

MANUAL DE INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE APOYO AEREO

6.3. Quién / Quiénes

- Coordinador del reporte:

Jefe de Departamento de Operaciones/ Jefe Sección Operaciones

7. Información y datos

7.1. Tipo y forma de medir

Reportes e Informes de Operaciones y Anomalías

PERSPECTIVA: PROCESOS

INDICADOR: CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACION DEL SGCDAA

1. Definición

1.1. Expresión Conceptual

El indicador expresa el desarrollo y cumplimiento en lo que se refiere a actividades de mejora continua, para la optimización del servicio de transporte aéreo.

1.2 Expresión Matemática

$$\frac{\text{ACTIVIDADES EJECUTADAS}}{\text{ACTIIVIDADES PROGRAMADAS}} \times 100$$

2. Objetivos

División de Apoyo Aéreo

MANUAL DE INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE APOYO AEREO

Permite medir el grado de cumplimiento de las actividades de mejora en la División de Apoyo Aéreo para la evaluación del cumplimiento del PI del SGCDAA

3. Niveles de Referencia

NIVEL DE REFERENCIA	Debe ser (%)
Meta	Mayor o igual al 85 %

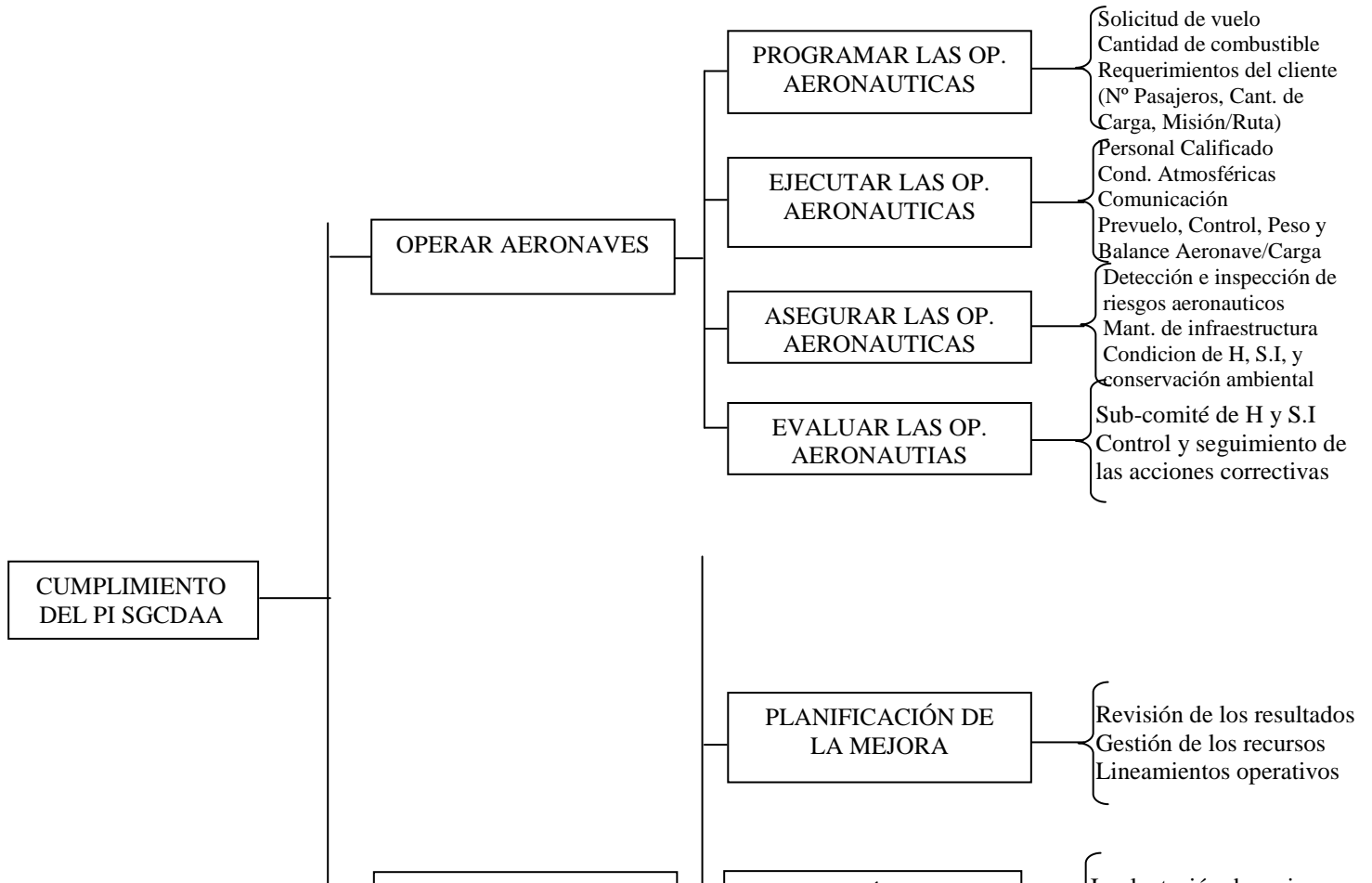
4. Subdivisión

CUMPLIMIENTO PIMC

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

5. Árbol de factores






División de Apoyo Aéreo

MANUAL DE INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE APOYO AEREO

6. Reporte y consideraciones de gestión

6.1. Consideraciones de gestión

Se considerarán:

Verde (Bajo control)		Entre 85% y 100% en equilibrio
Amarillo (Fuera de control, no crítico)		Entre 70% y 84.99% en precaución. Tomar Acciones
Rojo (Fuera de control y crítico)		Entre 0% y 69.99% Tomar Acciones de inmediato

6.2. Periodicidad e intensidad

El indicador debe ser revisado según las siguientes pautas:

	Mensual	Trimestral	Anual
Punto de información	X		
Punto de control	X		
Punto de análisis	X		

División de Apoyo Aéreo

MANUAL DE INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE APOYO AEREO

6.3. Quién / Quiénes

- Coordinador del reporte:

Jefes de Departamento / Coordinador de Gestión Aérea

7. Información y datos

7.1. Tipo y forma de medir

Resúmenes Mensuales

PERSPECTIVA: PROCESOS

INDICADOR: DISPONIBILIDAD DE FLOTA AEREA

1. Definición

1.1. Expresión Conceptual

El indicador expresa el Tiempo real disponible de Aeronave en relación con el Tiempo programado Aeronavegable

1.2 Expresión Matemática

$$\frac{\text{Tiempo Real Disponible}}{\text{Tiempo Programado Aeronavegable}} \times 100$$

2. Objetivos

División de Apoyo Aéreo

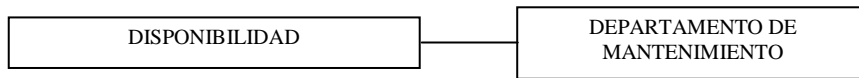
MANUAL DE INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE APOYO AEREO

Permite medir la confiabilidad del Servicio de Transporte Aéreo a través de la disponibilidad de Aeronaves

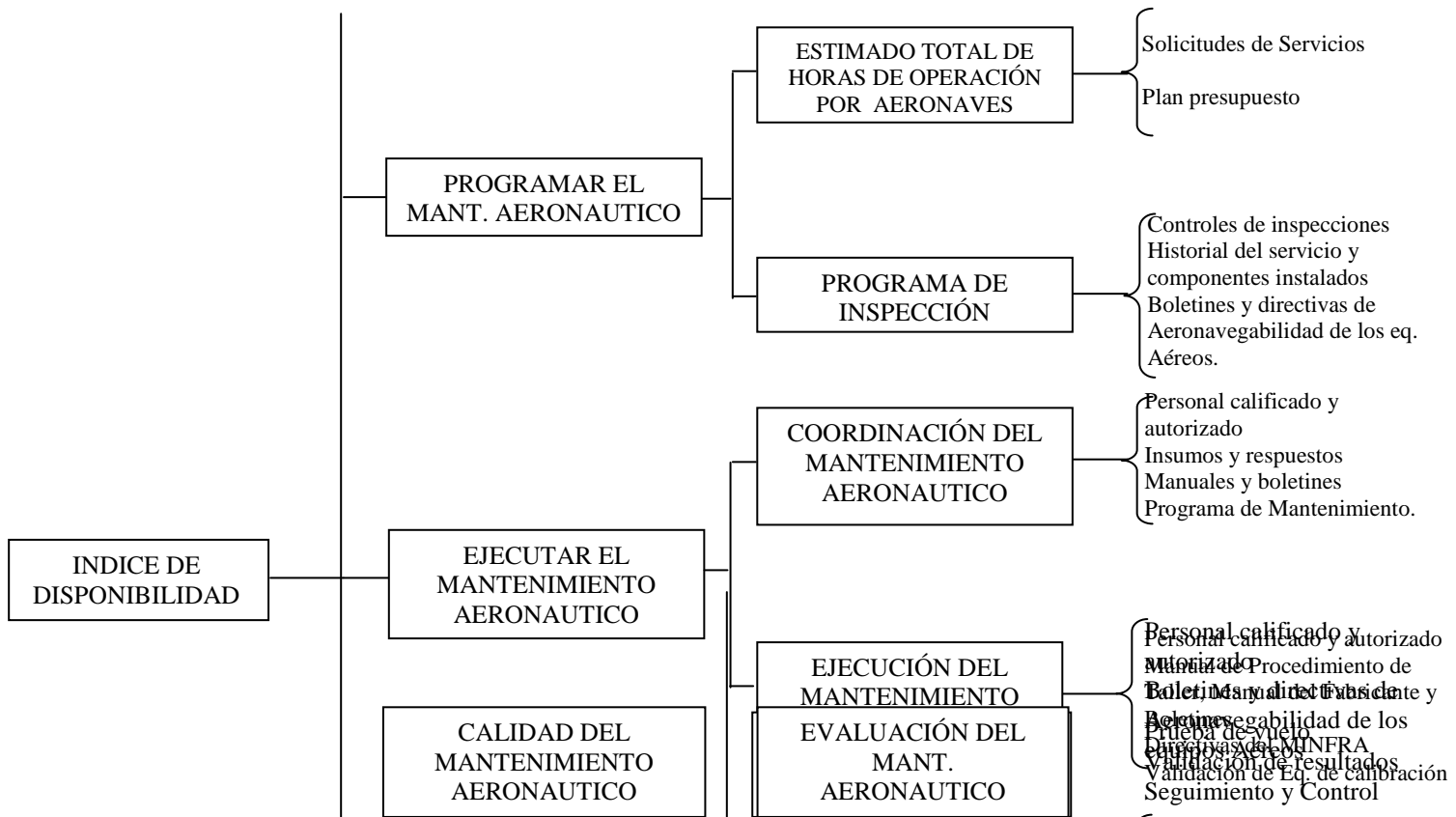
3. Niveles de Referencia

NIVEL DE REFERENCIA	Debe ser (%)
Meta	Mayor o igual al 73 %

4. Subdivisión






5 Árbol de factores



6. Reporte y consideraciones de gestión

6.1. Consideraciones de gestión

Se considerarán:

Verde (Bajo control)		Entre 73% y 100% en equilibrio
Amarillo (Fuera de control, no crítico)		Entre 65% y 72.99% en precaución Tomar acciones
Rojo (Fuera de control y crítico)		Entre 0% y 64.99% Tomar Acciones de inmediato

6.2. Periodicidad e intensidad

El indicador debe ser revisado según las siguientes pautas:

	Mensual	Semestral	Anual
Punto de información	X		
Punto de control	X		
Punto de análisis	X		

División de Apoyo Aéreo

MANUAL DE INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE APOYO AEREO

6.3. *Quién / Quiénes*

- Coordinador del reporte:

Jefe de Departamento / Jefes de Sección / Coordinador de Gestión Aérea

7. Información y datos

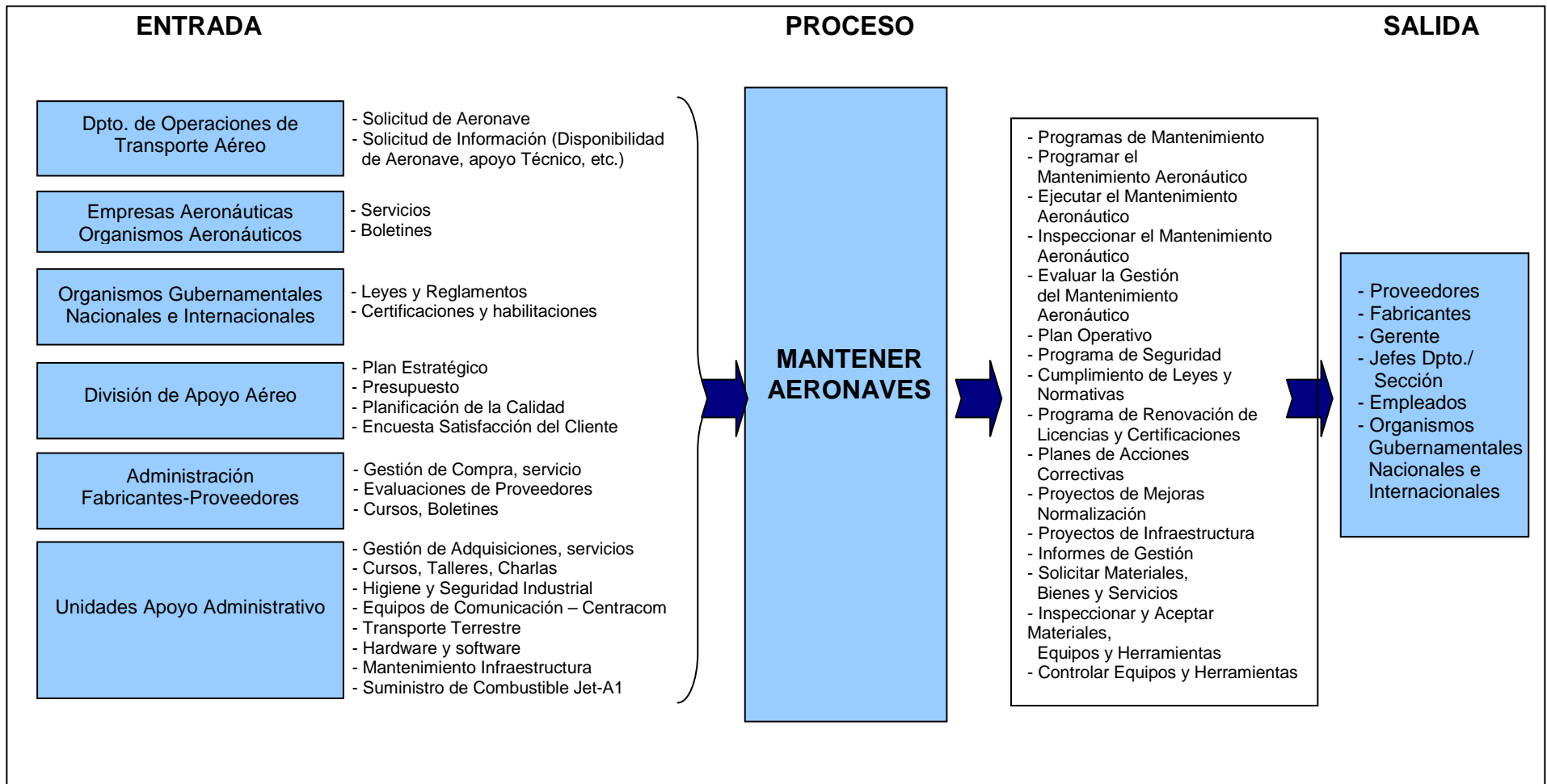
7.1. *Tipo y forma de medir*

Resúmenes de Eventos Diarios / Mensuales



DUEÑO DEL PROCESO Gerente División de Apoyo Aéreo Sub-procesos: Jefes de Departamento	OBJETIVOS DE LA CALIDAD <ol style="list-style-type: none"> Mejorar la Satisfacción del Cliente Mejorar continuamente los Procesos Mejorar la confiabilidad del Servicio de Transporte Aéreo 	INDICADORES <ol style="list-style-type: none"> Índice de Satisfacción del Cliente: $\text{Suma (Puntos totales)} / (\text{No. Encuestas} * \text{Puntaje Máx encuesta}) * 100$. Meta: 85% Mínimo. Cumplimiento del Proyecto de implantación del SGCDAA: $(\text{Act. Ejecutadas} / \text{Act Prog}) * 100$. Meta: 85% Mínimo Cumplimiento de Misiones: $(\text{Misiones Ejecutadas} / \text{Misiones Solicitadas Prog}) * 100$. Meta: 98% Mínimo Disponibilidad de Flota Aérea $(\text{Tiempo Real Disponib} / \text{Tiempo Prog Aeronavegable}) * 100$. Meta: 73% Mínimo

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO MAPA DE RELACIONES MANTENER AERONAVES	Código MAP-610-007	Fecha aprobación	N° Rev. 0	Fecha revisión
		Documento Asociado MAN-MDC-610	Fecha aprobación	N° Rev. 0	Fecha revisión
		Página 1 de 1			



<p>DUEÑO DEL PROCESO</p> <p>Jefe de Departamento de Mantenimiento de Transporte Aéreo. Jefe de Sección de Mantenimiento Aeronáutico. Jefe de Sección de Inspección Aeronáutica.</p>	<p>OBJETIVO</p> <p>Garantizar el cumplimiento de los mantenimientos a las aeronaves propiedad de COMMERCE SERVICES.</p> <p>Garantizar la entrega del informe mensual con oportunidad.</p>	<p>INDICADORES</p> <p>Índice de mantenimientos programados efectuados</p> <p>100 % Cumplimiento del informe de gestión mensual en oportunidad.</p> <p>Índice de cumplimientos de ordenes de trabajo</p> <p>Índice de Disponibilidad de aeronaves</p>
--	--	---

Elaborado por: Ing. Nelson Brito	Conformado por: Ing. Hugo Pérez	Aprobado por: Ing. José Duarte
----------------------------------	---------------------------------	--------------------------------

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO MATRIZ DE ACEPTACIÓN DE MATERIALES, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE USO AERONÁUTICO	Código MAT-612-001	Fecha Aprobación 30 Mayo	Rev. No. 1	Fecha Revisión 25 Sep 2003
		Documento Asociado PRO-612-004	Fecha Aprobación 30 Mayo 2003	Rev. No. 1	Fecha Revisión 25 Sep 2003
		Página 1 de 2			

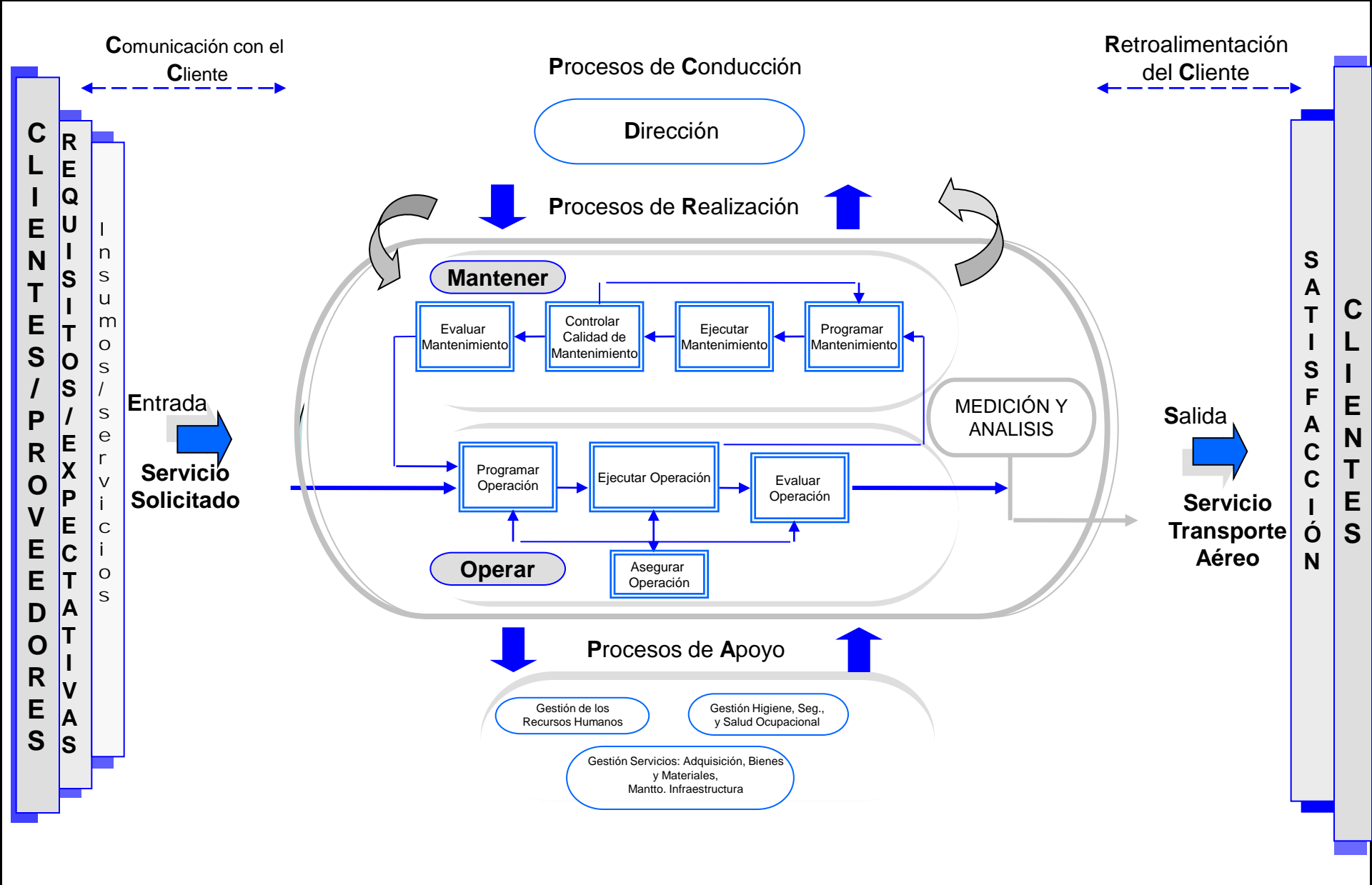
ASPECTOS	REQUISITOS	CONDICIÓN DE ACEPTACIÓN	APLICABILIDAD	PARÁMETRO
INSPECCIÓN DOCUMENTAL	FACTURA DEL PROVEEDOR	NUMERADA, LEGIBLE, SIN ENMIENDAS NI TACHADURAS, CON LA IDENTIFICACIÓN, DIRECCIÓN, FAX Y TELÉFONO DEL PROVEEDOR	TODO MATERIAL, COMPONENTE O PARTE NUEVA, O USADA	TRAZABILIDAD DE ORIGEN DEL MATERIAL, PARTE O COMPONENTE
	TARJETA DE HISTORIAL DE SERVICIO	LEGIBLE, LIBRE DE ENMIENDAS, SIN ROTURAS	TODA PARTE O COMPONENTE NUEVO O USADO, CON VIDA ÚTIL LIMITADA	DETERMINACIÓN DEL TIEMPO REMANENTE EN SERVICIO DE LA PARTE O COMPONENTE
	ORDEN DE TRABAJO	LEGIBLE, LIBRE DE ENMIENDAS, SIN ROTURAS. DEBE INDICAR LOS TRABAJOS REALIZADOS A LA PARTE O COMPONENTE E IDENTIFICAR AL TALLER QUE LOS REALIZÓ Y EL INSPECTOR QUE LOS ACEPTÓ.	PARTES O COMPONENTES INSPECCIONADOS Y/O REPARADOS O RECONSTRUÍDOS	VERIFICACIÓN DE TRABAJOS REALIZADOS EN LA PARTE O COMPONENTE
	REGISTRO DE PRUEBAS EN BANCO	LEGIBLE, LIBRE DE ENMIENDAS, SIN ROTURAS DEBE INDICAR LAS PRUEBAS REALIZADOS A LA PARTE O COMPONENTE Y LOS VALORES ALCANZADOS	PARTES O COMPONENTES INSPECCIONADOS Y/O REPARADOS O RECONSTRUÍDOS	VERIFICACIÓN DE LOS VALORES ALCANZADOS EN PRUEBA POR LA PARTE O COMPONENTE
	FORMA 8130-3	LEGIBLE, LIBRE DE ENMIENDAS, SIN ROTURAS. DEBE INDICAR LOS TRABAJOS REALIZADOS E IDENTIFICAR AL TALLER QUE LOS REALIZÓ, EL INSPECTOR QUE LOS ACEPTÓ Y LA CONDICIÓN DE LA PARTE O COMPONENTE	PARTES O COMPONENTES REPARADOS O RECONSTRUÍDOS EN TALLERES DE CERTIFICACIÓN FORÁNEA	VERIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE LA CONDICIÓN DE LA PARTE O COMPONENTE

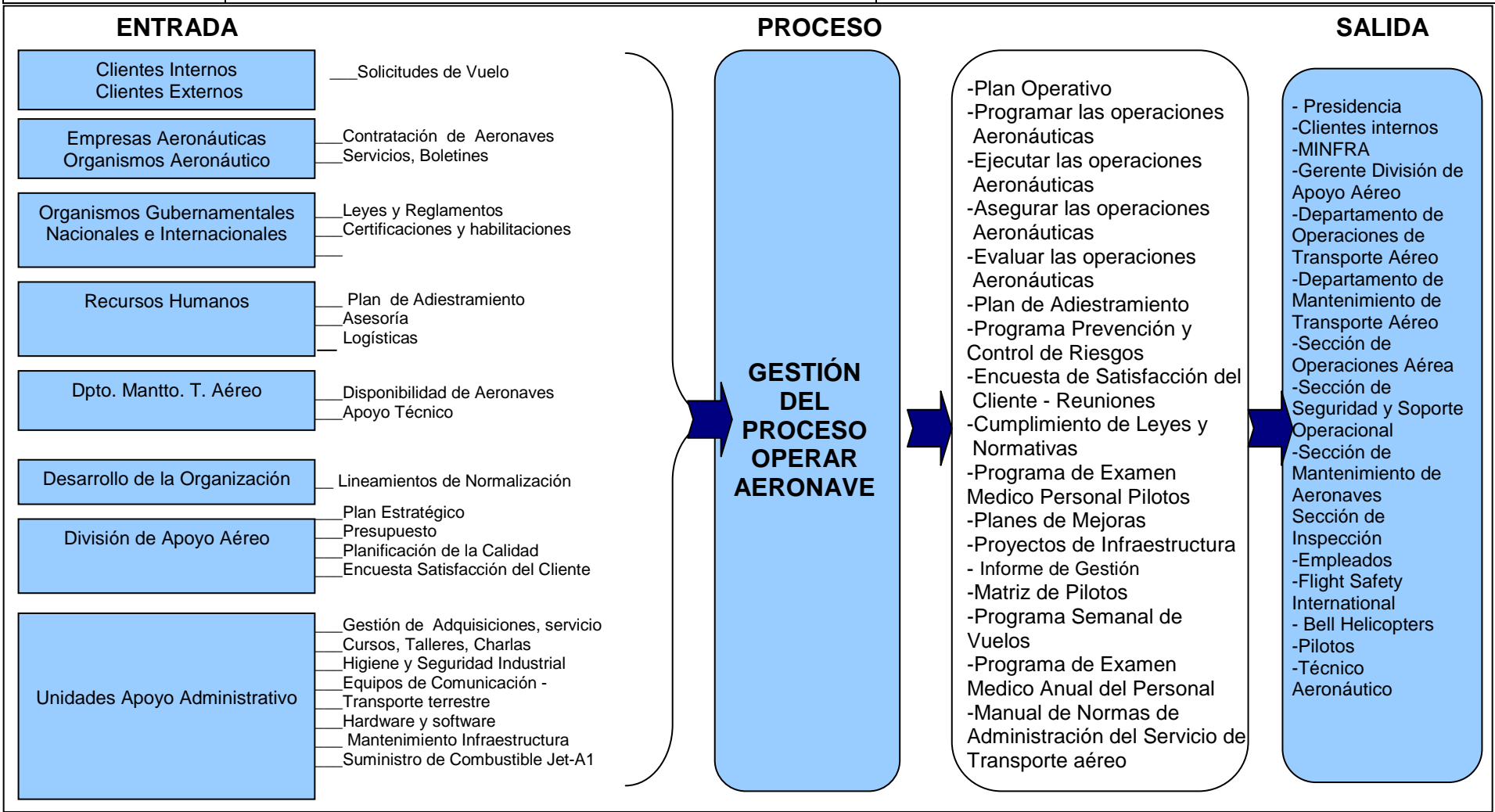
COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO MATRIZ DE ACEPTACIÓN DE MATERIALES, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE USO AERONÁUTICO	Código MAT-612-001	Fecha Aprobación 30 Mayo 2003	Rev. No. 1	Fecha Revisión 25 Sep 2003
		Documento Asociado PRO-612-004	Fecha Aprobación 30 Mayo 2003	Rev. No. 1	Fecha Revisión 25 Sep 2003
		Página 2 de 2			

ASPECTOS	REQUISITOS	CONDICIÓN DE ACEPTACIÓN	APLICABILIDAD	PARÁMETRO
INSPECCIÓN DOCUMENTAL	FORMA ING-001	LEGIBLE, LIBRE DE ENMIENDAS, SIN ROTURAS. DEBE INDICAR LOS TRABAJOS REALIZADOS E IDENTIFICAR AL TALLER QUE LOS REALIZÓ, EL INSPECTOR QUE LOS ACEPTÓ Y LA CONDICIÓN DE LA PARTE O COMPONENTE	PARTES O COMPONENTES REPARADOS O RECONSTRUÍDOS EN TALLERES DE CERTIFICACIÓN VENEZOLANA	VERIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE LA CONDICIÓN DE LA PARTE O COMPONENTE
INSPECCIÓN POR CONDICIÓN GENERAL	EMBALAJE EXTERIOR	LIBRE DE DEFORMACIONES Y/O ROTURAS SEVERAS, QUE COMPROMETAN SU INTEGRIDAD	TODAS LAS PARTES Y COMPONENTES DE USO AERONÁUTICO	INFERENCIA DE DAÑOS OCULTOS CAUSADOS POR TRANSPORTE INADECUADO
	PROTECCIÓN INTERNA	LIBRE DE DAÑOS. TODAS LAS PROTECCIONES COMPLETAS Y EN SU POSICIÓN CORRESPONDIENTE	TODAS LAS PARTES Y COMPONENTES DE USO AERONÁUTICO	POSIBLES DAÑOS OCULTOS
	PRESERVACIÓN	INDICADORES DE HUMEDAD Y DE PRESIÓN DE NITRÓGENO EN VALORES ACEPTABLES	MOTORES Y OTROS COMPONENTES EN EMBALAJE PRESIONIZADO O AL VACÍO	POSIBLE CORROSIÓN EN PARTES INTERNAS
	ASPECTO EXTERIOR DE LA PARTE, COMPONENTE O MATERIAL	LIBRE DE DAÑOS Y CORROSIÓN	TODAS LAS PARTES Y COMPONENTES DE USO AERONÁUTICO	POSIBLES DAÑOS OCULTOS
	IDENTIFICACIÓN	CONCORDANCIA ENTRE DOCUMENTOS Y PLACA DE DATOS	TODAS LAS PARTES Y COMPONENTES DE USO AERONÁUTICO	TRAZABILIDAD DEL COMPONENTE O PARTE

REVISADO POR: JEFE DE DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE TRANSPORTE AÉREO	APROBADO POR: GERENTE DE LA DIVISIÓN DE APOYO AÉREO
--	--

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO	Código MOD-610-001	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
	MODELO DE PROCESOS PROVEER EL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO	Documento asociado MAN-MDC-610	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión





DUÑO DEL PROCESO Jefe del Departamento de Operaciones de Transporte Aéreo.	OBJETIVOS Garantizar el cumplimiento de las programaciones Aeronáuticas. Garantizar el cumplimiento del vuelo. Garantizar la Seguridad aeronáutica. Garantizar la entrega del informe mensual con oportunidad.	INDICADORES 100 % Cumplimiento de las solicitudes de vuelo. 100 % Cumplimiento del vuelo. 100 % Reporte de riesgo corregido. 100 % Cumplimiento del informe de gestión mensual con oportunidad.
--	---	--

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO PLAN DE LA CALIDAD	CODIGO PLA-611-001	Fecha aprobación	N° Rev. 0	Fecha revisión
		DOCUMENTO ASOCIADO MAN-MDC-610	Fecha aprobación	N° Rev. 0	Fecha revisión
		Fecha: Abril 2003	Pág.: 2	De: 2	

Proceso: OPERAR AERONAVES

Objetivo de la calidad	Sub-Proceso	Actividades	Requisitos / Recursos	Indicador de la Calidad	Método Aplicado / Expresión Matemática	Documentos / Registros Asociados	Responsable
MEJORAR LA CONFIABILIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO	Asegurar las operaciones Aeronáuticas	<ul style="list-style-type: none"> -Detectar situaciones de Riesgo y/o Actos y Condiciones inseguras -Elaborar Programas de Prevención de Riesgo -Revisar y Analizar reportes de Riesgo -Coordinar, Ejecutar y Controlar acciones Correctivas y Preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> -Reporte diario de vuelo, de Solicitud de vuelo y de Riesgo -Matriz de control del servicio no conforme -Programa de prevención y control de riesgo. -Leyes, normas y reglamentos aeronáuticos -Equipos de seguridad -Registro de Vuelo 	Índice de Misiones	(Misiones Ejecutadas/ Misiones Solicitadas Programadas) x 100	<ul style="list-style-type: none"> -Control de Despacho de combustible Jet-A1 (FOR-611-011) -Autorización por Despacho de Combustible de Aviación para Aeronaves Foráneas (FOR-611-012) -Reporte de Riesgo (FOR-611-013) -Programa de Prevención y Control de Riesgo -Manual de Combustible (PRO-611-003) -Minuta del Sub-comité de H y S Industrial 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe Departamento -Sección de Operaciones -Soporte Operacional -Pilotos -Despachador
	Evaluar Operaciones Aeronáuticas	<ul style="list-style-type: none"> -Recibir, Validar y Distribuir toda la documentación necesaria para realizar el vuelo -Calcular y Analizar los Indicadores de Gestión de Dpto. de Operaciones de T. A. -Elaborar y Validar informes de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> -Reporte diario de vuelo, de Solicitud de vuelo y de Riesgo -Indicadores de gestión -Informe de Gestión mensual -Resumen de eventos -Registro de Vuelo 	Índice de Misiones	(Misiones Ejecutadas/ Misiones Solicitadas Programadas) x 100	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de Vuelo (770.01) -Orden de Vuelo (FOR-611-006) -Manifiesto de Carga (FOR-611-007) -Control Diario de Vuelo (FOR-611-008) -Control de Horas de Vuelo (FOR-611-009) -Resumen de Eventos de Aeronaves (FOR-611-010) -Control de Despacho de Combustible Jet-A1 (FOR-611-011) -Autorización por Suministro de Combustible de Aviación para Aeronaves foráneas (FOR-611-012) -Instrucción de Trabajo para la Normalización del Informe de gestión el División de Apoyo Aéreo (INS-610-001) 	<ul style="list-style-type: none"> -Jefe Departamento -Sección de Operaciones -Soporte Operacional -Pilotos -Asistente Logística -Coordinador de Gestión de Área

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO PLAN DE LA CALIDAD	CODIGO PLA-611-001	Fecha aprobación	Nº Rev. 0	Fecha revisión
		DOCUMENTO ASOCIADO MAN-MDC-610	Fecha aprobación	Nº Rev. 0	Fecha revisión
		Fecha: Abril 2003		Pág.: 1	De: 2

Proceso: OPERAR AERONAVES

Objetivo de la calidad	Sub-Proceso	Actividades	Requisitos / Recursos	Indicador de la Calidad	Método Aplicado / Expresión Matemática	Documentos / Registros Asociados	Responsable
MEJORAR LA CONFIABILIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO	Programar las operaciones Aeronáuticas (por Misión de vuelo)	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir y validar de la solicitud de vuelo - Elaborar "Solicitud de vuelo 770.01" - Asignar la OTA - Verificar la disponibilidad de aeronave y de Pilotos - Elaborar la orden de vuelo - Interactuar con el cliente en caso de existir No conformidad - 	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de vuelo -Orden de Vuelo -Disponibilidad de Aeronaves --Apoyo Técnico -Saldos de combustibles -Gastos de viajes -Pronostico del tiempo -Programación semanal de vuelo -Matriz de piloto 	Índice de Misiones	(Misiones Ejecutadas/ Misiones Solicitadas Programadas) x 100	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de Vuelo (770.01) -Orden de Vuelo (FOR-611-006) -Manifiesto de Carga (FOR-611-007) -Matriz de Asignación de Pilotos (MAT-611-001) -Matriz de Control de Servicio No Conforme (MAT-610-001) -Saldos de diario Combustible -Control diario -Programación semanal de vuelo 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente - J. Departamento Operación - J. Sección Operaciones / Mantenimiento - J. Sección Mantenimiento / Inspección - Programador
	Ejecutar Operaciones Aeronáuticas	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir y validar de la "Orden de vuelo FOR-611-006" - Elaborar el plan de vuelo - Revisar la bitácora, pre-vuelo, control de peso y balance de la aeronave, carga del pasajero. - Ejecutar la misión - Elaborar "Registro de vuelo" y "Control Diario de vuelo FOR-611-008" 	<ul style="list-style-type: none"> -Aeronave - Piloto - Técnico aeronáutico - Manifiesto de carga -Orden de vuelo --Libro de vuelo -Manual de vuelo -Saldo de combustible. -Plan de vuelo -Registro de vuelo -Reporte diario de vuelo -Control de despacho de combustible -Pronostico del Tiempo 	Índice de Misiones	(Misiones Ejecutadas/ Misiones Solicitadas Programadas) x 100	<ul style="list-style-type: none"> -Orden de Vuelo (FOR-611-006) -Manifiesto de Carga (FOR-611-007) -Control Diario de Vuelo (FOR-611-008) -Control Horas de Vuelo (FOR-611-009) -Control de Despacho de Combustible Jet-A1 (FOR-611-011) -Autorización por Carga de Combustible de Aviación para Aeronaves Foráneas (FOR-611-012) -Matriz de Servicio no Conforme (MAT-610-001) 	<ul style="list-style-type: none"> - J. Sección Operaciones - Piloto - Despachador de vuelo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO PLAN DE LA CALIDAD	CODIGO PLA-612-001	Fecha aprobación	N° Rev. 0	Fecha revisión
		DOCUMENTO ASOCIADO MAN-MDC-610	Fecha aprobación	N° Rev. 0	Fecha revisión
		Fecha: Abril 2003		Pág.: 1	De: 2

Proceso: MANTENER AERONAVES

Objetivo de la calidad	Sub-Proceso	Actividades	Requisitos / Recursos	Indicador de la Calidad	Método Aplicado / Expresión Matemática	Documentos / Registros Asociados	Responsable
MEJORAR LA CONFIABILIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO	Programar el Mantenimiento Aeronáutico	<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar los Programas de Mantenimiento quinquenal y anual, Ordenes de Trabajo, Reporte Diario de disponibilidad de Aeronaves. -Proyectar la Procura de los materiales, bienes y servicios para la ejecución de las actividades del Mantenimiento Aeronáutico. 	<ul style="list-style-type: none"> -Estimado de Horas de vuelo por Aeronave del Periodo (de ser necesario) -Programa de Inspección y Manual de Procedimiento del taller aprobados por el MINFRA -Registros de Vuelo y de Mantenimiento -Controles de Mantenimiento -Manuales de Mantenimiento del Fabricante -Lineamientos del Departamento Mantenimiento de Transporte Aéreo para programar el Mantenimiento -Leyes, Normas y Reglamento de las Autoridades Aeronáuticas Nacionales e Internacionales. 	Disponibilidad de Flota Aérea	(Tiempo Real Disponible / Tiempo Programado Aeronavegable) X 100	<ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento "Solicitar Materiales, Bienes y Servicios". (PRO-612-003) -Procedimiento "Programar el Mantenimiento Aeronáutico". (PRO-612-001) -Programa de Inspecciones -Manual de Procedimiento de Taller -Manual del Fabricante -Registros de Vuelo y de Mantenimiento -Leyes, Normas y Reglamento de las Autoridades Aeronáuticas Nacionales e Internacionales -Reportes de Gestión Mensual 	<ul style="list-style-type: none"> -Jefe del Departamento de Mantenimiento de Transporte Aéreo. -Jefe de Sección de Mantenimiento Aeronáutico. -Jefe de Sección de Inspección Aeronáutica.
	Ejecutar el Mantenimiento Aeronáutico	<ul style="list-style-type: none"> -Recibir Orden de Trabajo -Recopilar información de la Gestión de Mantenimiento -Revisar y Ejecutar la Orden de Trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> -Ordenes de Vuelo -Orden de Trabajo -Programas de Mantenimiento Quinquenal y Anual -Reportes diarios de disponibilidad -Lineamientos para la inspección del Mantenimiento a las Aeronaves -Leyes, normas, reglamentos y directivas Aeronáuticas -Programa de Inspecciones y Manual de Procedimientos de Taller aprobado -Manual de Mantenimiento -Boletines Técnicos -Asesoría Técnica 	Disponibilidad de Flota Aérea	(Tiempo Real Disponible / Tiempo Programado Aeronavegable) X 100	<ul style="list-style-type: none"> -Ordenes de Vuelo -Reportes Diarios de Disponibilidad de Aeronaves. -Programa de Inspecciones -Manual de Procedimiento de Taller -Manuales de Mantenimiento -Registros de Vuelo y de Mantenimiento -Leyes, Normas y Reglamento de las Autoridades Aeronáuticas Nacionales e Internacionales -Boletines Técnicos -guías de inspección -Programa de Mantenimiento Quinquenal y Anual -Procedimiento "Controlar equipos y herramientas calibrables". (PRO-612-005) 	<ul style="list-style-type: none"> -Jefe de Sección de Mantenimiento Aeronáutico.

Elaborado por:	Conformado por:	Aprobado por:
----------------	-----------------	---------------

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO PLAN DE LA CALIDAD	CODIGO PLA-612-001	Fecha aprobación	N° Rev. 0	Fecha revisión
		DOCUMENTO ASOCIADO MAN-SGC-610	Fecha aprobación	N° Rev. 0	Fecha revisión
		Fecha: Abril 2003		Pág.: 2	

Proceso: MANTENER AERONAVES

Objetivo de la calidad	Sub-Proceso	Actividades	Requisitos / Recursos	Indicador de la Calidad	Método Aplicado / Expresión Matemática	Documentos / Registros Asociados	Responsable
MEJORAR LA CONFIABILIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO	Inspeccionar el Mantenimiento Aeronáutico	-Inspeccionar la Ejecución de Trabajos de Mantenimiento Aeronáutico -Validar cumplimiento de los requisitos de Inspección	-Ordenes de Mantenimiento Ejecutadas -Manuales de Mantenimiento -Boletines Técnicos -Programa de Inspecciones y Manual de Procedimientos de Taller aprobados -Leyes, normas, reglamentos y directivas Aeronáuticas -Lineamientos para la Inspección del Mantenimiento a las Aeronaves	Disponibilidad de Flota Aérea	(Tiempo Real Disponible / Tiempo Programado Aeronavegable) X 100	-Manuales de Mantenimiento -Boletines Técnicos -Programa de Inspecciones y Manual de Procedimientos de Taller -Leyes, normas, reglamentos y directivas Aeronáuticas -Procedimiento "Inspeccionar y aceptar materiales, equipos y herramientas, nuevos o reparados". (PRO-612-004)	-Jefe de Sección de Inspección Aeronáutico
	Evaluar el Mantenimiento Aeronáutico	-Recopilar Información de la Gestión del Mantenimiento. - Calcular y Analizar los Indicadores de Gestión del Mantenimiento. -Elaborar el Informe de Gestión Mensual.	-Lineamientos Generales para la evaluación de la Gestión del Mantenimiento. -Información de: actividades resaltantes durante el periodo, Disponibilidad de Personal de la Sección, Movimiento de Materiales para las Aeronaves, Ejecución del Presupuesto durante el periodo.	Disponibilidad de Flota Aérea	(Tiempo Real Disponible / Tiempo Programado Aeronavegable) X 100	-Instrucción de Trabajo para la Normalización del Informe de Gestión en la División de Apoyo Aéreo. (INS-610-001). -Procedimiento Evaluar la Gestión del Mantenimiento Aeronáutico. (PRO-612-002). -Informe de Gestión Mensual del Departamento de Mantenimiento de Transporte Aéreo.	-Encargado de la Elaboración del Informe de Gestión Mensual. -Jefe del Departamento de Mantenimiento de Transporte Aéreo. -Jefe de Sección de Mantenimiento Aeronáutico. -Jefe de Sección de Inspección Aeronáutica.

Elaborado por:	Conformado por:	Aprobado por:
----------------	-----------------	---------------

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO PLAN DE LA CALIDAD	Código PLA-610-001	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
		Documento asociado MAN-MDC-610	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
		Fecha: Abril 2003			Página 1 de 2

Proceso: Proveer el servicio de transporte aéreo

Objetivo de la Calidad	Actividades	Requisitos / Recursos	Indicador de la Calidad	Método aplicado / Expresión matemática	Documentos / Registros asociados	Responsable
MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar y revisar los requisitos relacionados con el servicio de transporte aéreo (Incluyendo los legales y reglamentarios). - Determinar expectativas de los clientes. - Interactuar con los clientes. - Desarrollar y aplicar estrategias de acciones correctivas y preventivas. - Determinar requerimientos a futuro de los clientes. - Desarrollar y aplicar planes de mejora. - Medir la satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Operativo a Corto Plazo. - Encuestas. 	Índice de Satisfacción del Cliente	Encuestas.	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de la Calidad de la DAA (MAN-MDC-610).- - Manual de Normas para la Administración de los Servicios de Transporte Aéreo (028) - Procedimiento "Implantación de Acciones Correctivas" (PRO-610-005). - Procedimiento "Implantación de Acciones Preventivas" (PRO-610-006). - Plan Operativo a Corto Plazo. - Encuestas. - Minutas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente División de Apoyo Aéreo. - Jefe Departamento de Operaciones. - Jefe Sección de Operaciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO PLAN DE LA CALIDAD	Código PLA-610-001	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
		Documento asociado MAN-MDC-610	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
		Fecha: Abril 2003			Página 2 de 2

Proceso: Proveer el servicio de transporte aéreo

Objetivo de la Calidad	Actividades	Requisitos / Recursos	Indicador de la Calidad	Método Aplicado / Expresión Matemática	Documentos / Registros Asociados	Responsable
MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la Revisión por la Dirección. - Programar y desarrollar auditorías interna de Calidad. - Hacer seguimiento a las acciones correctivas y preventivas. - Desarrollar Proyectos de Mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Operativo a Corto Plazo. - Proyecto de implantación del SGCDAAI. - Encuestas. 	Cumplimiento en la ejecución de los pasos del Proyecto de Mejora	(No. de Actividades Ejecutadas / No. de Actividades Programadas) x 100	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de la Calidad de la D.A.A. (MAN-MDC-610). - Manual de Normas para la Administración de los Servicios de Transporte Aéreo (028). - Procedimiento "Implantación de Acciones Correctivas" (PRO-610-005). - Procedimiento "Implantación de Acciones Preventivas" (PRO-610-006). - Plan Operativo a Corto Plazo. - Proyecto de implantación del SGCDAAI. -- Minutas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente División de Apoyo Aéreo - Jefe Departamento de Operaciones / Mantto. - Jefe Sección de Operaciones / Mantto.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

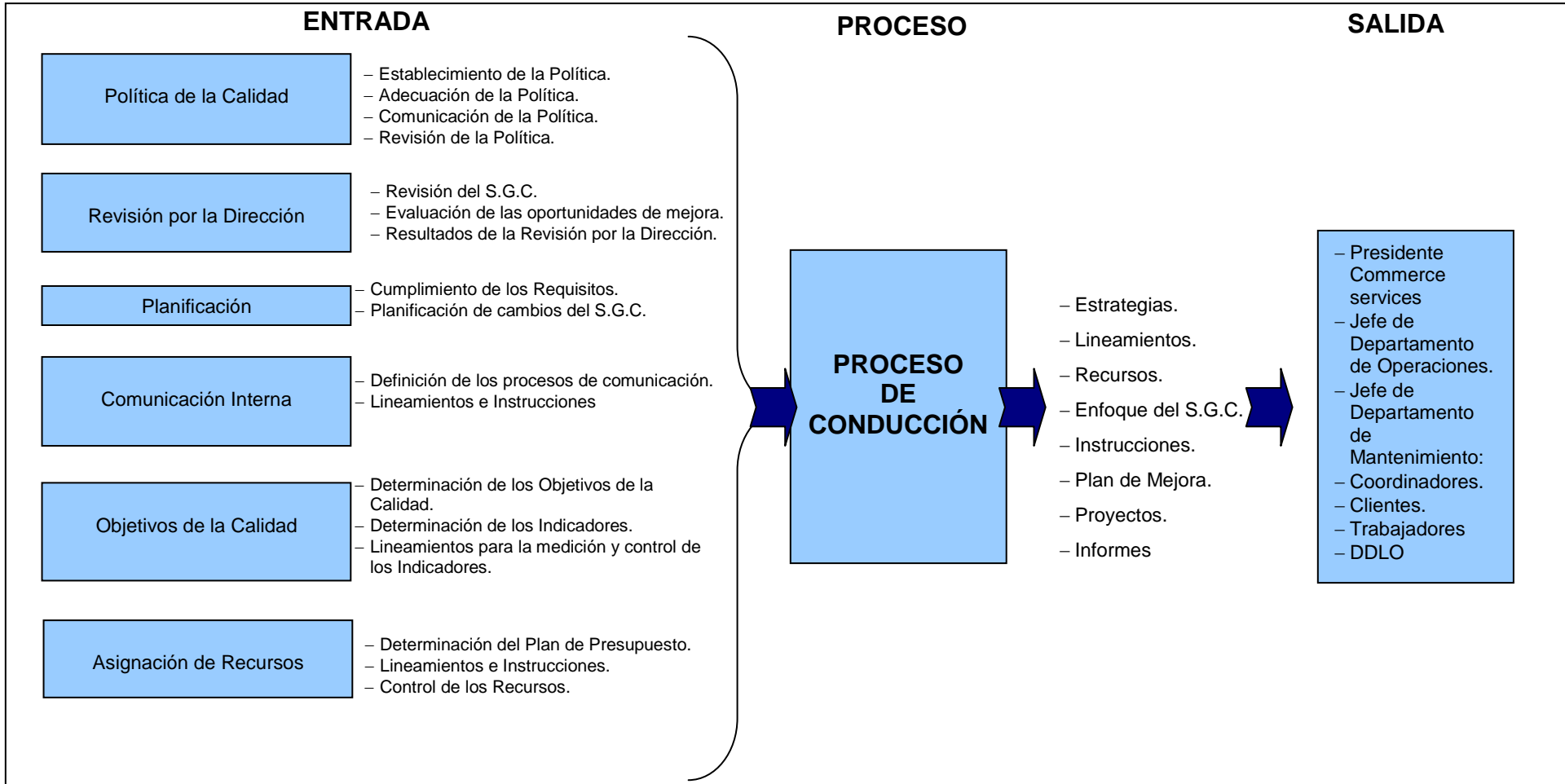
COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO OBJETIVOS DE LA CALIDAD	CODIGO OBJ-610-001	F. Aprobado	N°. Revisión 0	F. Revisión
		DOCUMENTO ASOCIADO MAN-MDC-610	F. Aprobado	N°. Revisión 0	F.. Revision

POLITICA DE LA CALIDAD:

Proveer el servicio de Transporte Aéreo para cumplir con los requerimientos y la satisfacción de los clientes con oportunidad, confiabilidad, eficiencia y seguridad, conservando el Medio Ambiente, mediante el Mejoramiento Continuo de sus Procesos.

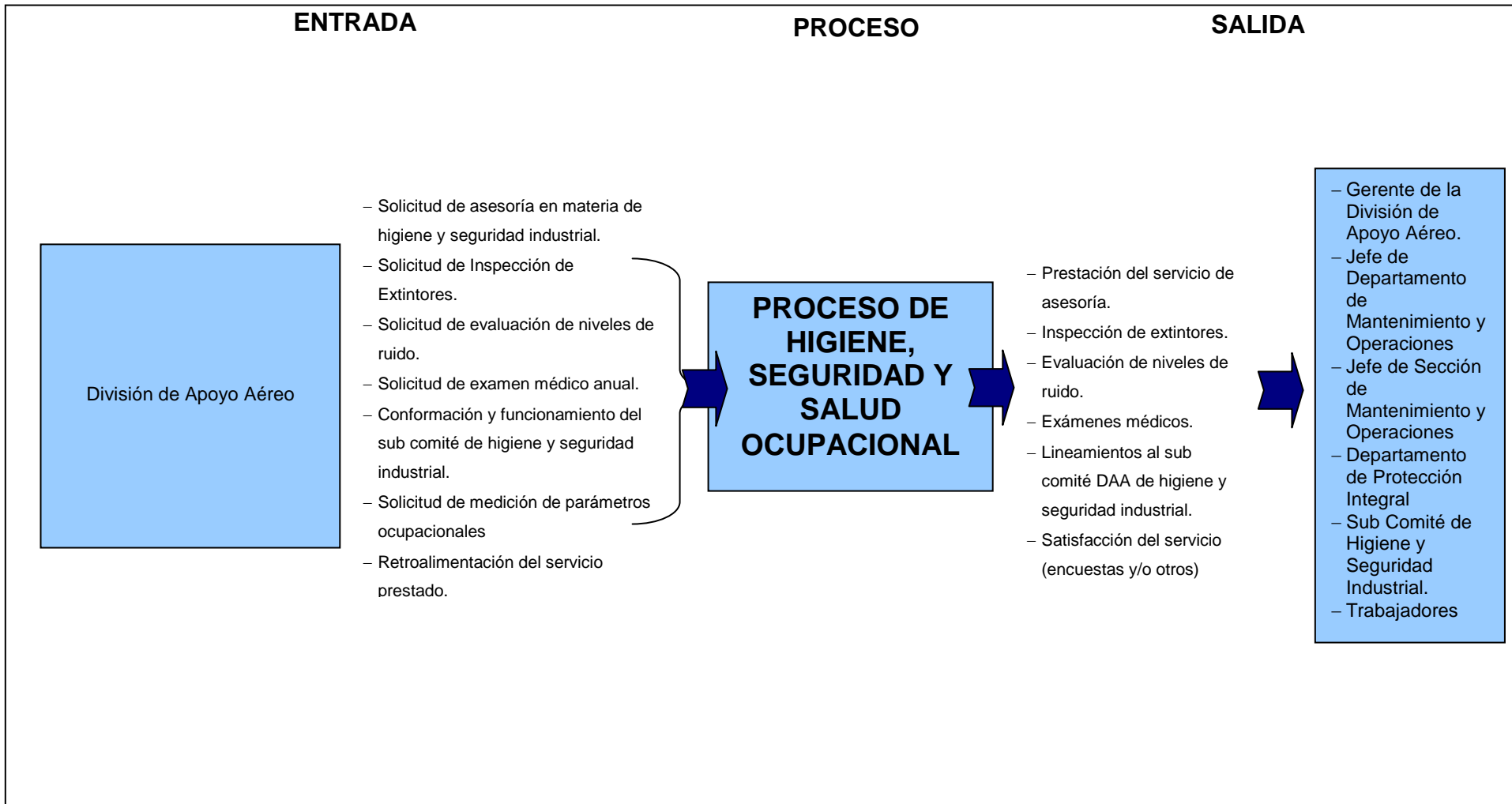
<u>OBJETIVO DE LA CALIDAD</u>	<u>INDICADOR DE MEDICIÓN</u>	<u>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</u>	<u>META</u>
MEJORAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE	Índice de Satisfacción del Cliente	Suma (puntos totales) / (n° de Encuestas x puntos máx. de la Encuesta)	85% (MIN)
MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS	Cumplimiento en la ejecución de las actividades del Proyecto de implementación del SGCDAA	(N° de Actividades Ejecutadas / N° de Actividades Programadas) X 100	85%(MIN)
MEJORAR LA CONFIABILIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE AEREO	Cumplimiento de Misiones	(Misiones Ejecutadas/ Misiones Solicitadas Programadas) X 100	98% (MIN)
	Disponibilidad de Flota Aérea	(Tiempo Real Disponible / Tiempo Programado Aeronavegable) X 100	73% (MIN)

Elaborado por:	Conformado por:	Aprobado por:
Alfredo Covarrubia	Ing. José Duarte	Ing. José Duarte
Coordinador de gestión aérea	Gerente Apoyo Aéreo	Gerente Apoyo Aéreo



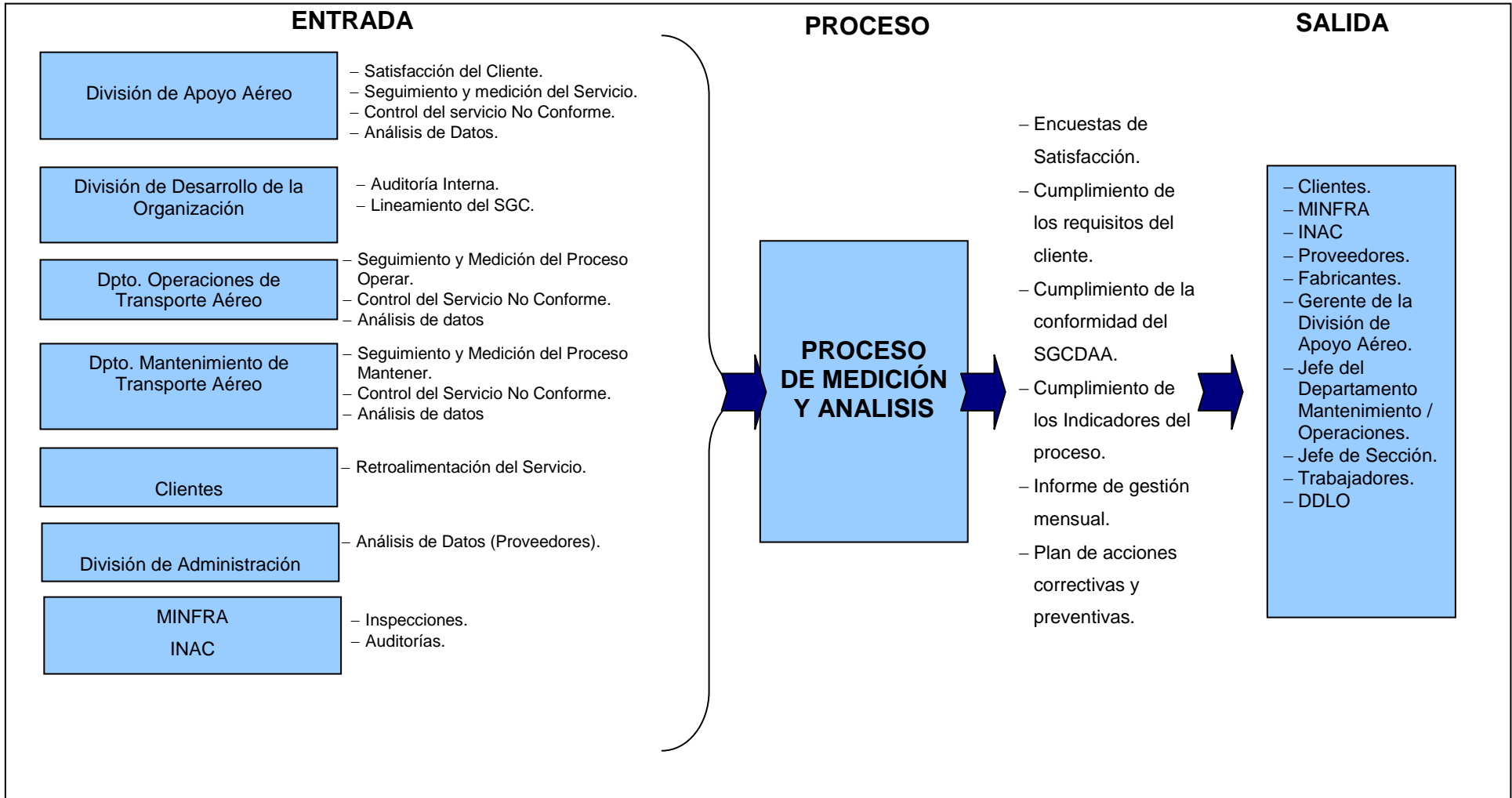
DUEÑO DEL PROCESO	OBJETIVOS	INDICADORES
Gerente de la División de Apoyo Aéreo	Mejorar la Satisfacción del Cliente Mejorar Continualmente los Procesos Mejorar la Confiabilidad del Servicio	Índice de Satisfacción del Cliente $(\sum(\text{puntos totales}) / (\text{número de encuestas} \times \text{puntaje máximo de encuesta}) \times 100$ Cumplimiento del PIMC $(\text{Actividades ejecutadas} / \text{Actividades Programadas}) \times 100$ Cumplimiento del Índice de Misiones $(\text{Misiones Ejecutadas} / \text{Misiones Programadas}) \times 100$ Disponibilidad de Flota Aérea $(\text{Tiempo real disponible} / \text{Tiempo programado aeronavegable}) \times 100$

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AÉREO MAPA DE RELACIONES PROCESO DE HIGIENE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Código MAP-610-014	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
		Documento asociado MAN-MDC-610	Fecha aprobación	No. Rev. 0	Fecha revisión
		Página 1 de 1			

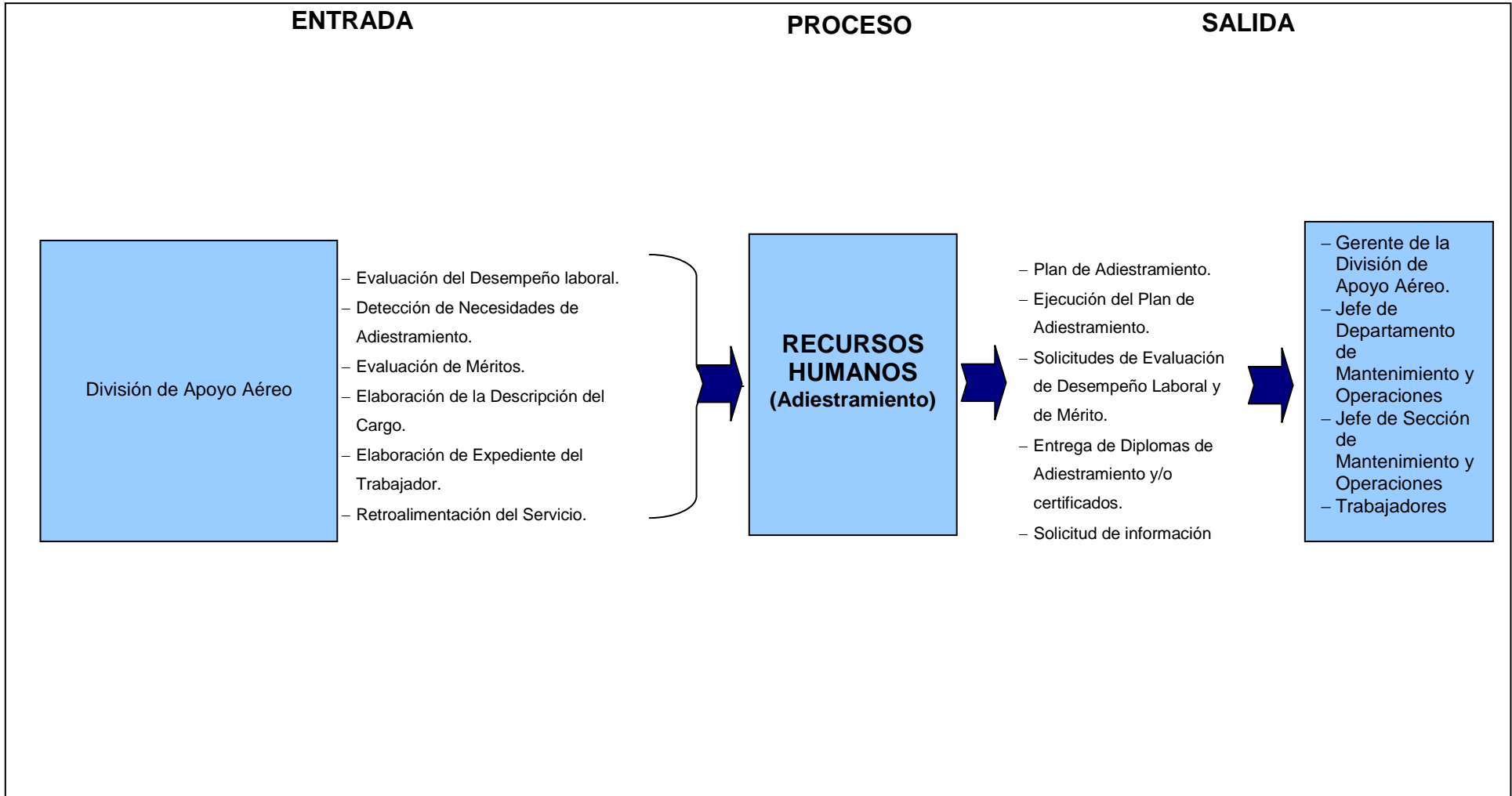


DUEÑO DEL PROCESO	OBJETIVO	INDICADORES
Gerente de la División de Apoyo Aéreo Jefe del Departamento de Operaciones de Transporte aereo	1. Garantizar la seguridad aeronáutica	100% Reportes de Riesgos Corregidos (Reportes Corregidos / Reportes Detectados) x 100

Elaborado por: T.S.U. Alfredo Covarrubia	Conformado por: Lic. Pedro Fernandez	Aprobado por: Ing. Jose Duarte
--	--------------------------------------	--------------------------------



DUEÑO DEL PROCESO	OBJETIVOS	INDICADOR
Gerente de la División de Apoyo Aéreo	Realizar medición y análisis de los procesos	Cumplimiento Mensual de la Medición y el Análisis (Elaboración del Informe de Gestión Mensual)



DUEÑO DEL PROCESO	OBJETIVO	INDICADORES
Gerente de la División de Apoyo Aéreo	1. Garantizar el cumplimiento del adiestramiento	100% Cumplimiento del Plan de Adiestramiento (Número de Cursos Realizados / Número de Cursos Programados) x 100

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO REPORTE DE NO CONFORMIDAD	Código FOR-610-007	Fecha Aprobación	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		Documento asociado PRO-610-005/PRO-610-006	Fecha Aprobación	No. Rev. 0	Fecha Revisión
		1. No. 021	2. Fecha: 03/07/03		

3. EMISOR

Nombre: Alfredo Covarrubia_	Fuente u origen: Seguimiento a la implantación del SGCDAA
------------------------------------	--

4. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD Y CLÁUSULA APLICABLE **5. POTENCIAL** Si: ___ No: x _

La lista de distribución FOR-612-010 no incluye copia de distribución de los procedimientos PRO-612-003 Y PRO-612-004 para el área de almacén 23 (Cláusula "Control de documentos", 4-2-3)

6. RESPONSABLE DEL ÁREA RECEPTORA

Aceptado por: Nelson Brito	Cargo: ___ Jefe de Sección de Mantenimiento Aeronáutico
Firma: _____	Fecha: 03/07/03

7. CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD

Se extravió la hoja correspondiente a la lista de distribución de documentos

8. CORRECCIÓN

Realizar nueva lista de distribución e incluir al almacén 23 (Luis Diaz)

9. APLICACIÓN DE LA ACCIÓN

10. No.	11. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	12. TIPO	13. RESPONSABLE	14. FECHA DE COMPROMISO
01	Elaborar nueva lista	C	Nelson Salas	04/07/03

15. ELABORADO POR

Nombre: Nelson Salas	Firma:
Área: Sección de Mantenimiento Aeronáutico	Fecha: 04/07/03
Fecha efectiva de cierre: 03/10/03	Firma del Coordinador del SGC:

16. CIERRE EFECTIVO DE LA NO CONFORMIDAD

AGENDA / MINUTA DE REUNIÓN

			PROGRAMADA	REAL	
REUNIÓN:		REUNIÓN N°: 01	HORA DE INICIO:	1:30 p.m.	1:30 p.m.
Reunión para la revisión del procedimiento "calibración de equipos y herramientas de precisión".		FECHA: 02 de mayo del 2003	HORA DE TÉRMINO:	4:00 p.m.	4:30 p.m.
CONVOCADOS		ASISTENTES			
		NOMBRE	FIRMA	NOMBRE	FIRMA
Jesús Vásquez	Juan Brito	Jesús Vásquez			
Antonio Briceño	Nelson Brito	Antonio Briceño			
		Juan Brito			
OBJETIVOS		AGENDA	OBSERVACIONES		
1. Revisar el procedimiento relacionado con la calibración de equipos y herramientas de precisión. 2. Hacer seguimiento al elemento 7.6 de la Norma Covenin-Iso 9001:2000.		1. Revisar el procedimiento con los involucrados en el proceso. 2. Auditar el contenido del procedimiento.	1. Se hicieron las observaciones al procedimiento para su corrección definitiva.		
COMPROMISOS		RESPONSABLE(S)	COMENTARIOS		
1. Revisar con Nelson Brito algunas observaciones relacionadas con las responsabilidades del supervisor y Jefe de Sección indicadas en el procedimiento. 2. Preparar carpetas por cada equipo, tipo expediente e incluir certificados vencidos. 3. Identificar los estantes de acuerdo a la ubicación establecida para cada equipo. 4. Ordenar los extintores de acuerdo a la ubicación establecida. 5. Elaborar lista de personal autorizado para utilizar los equipos de calibración. 6. Ordenar y terminar de arreglar el cuarto de herramientas 7. Norma Covenin-Iso 10012 parte 1 y 2 "Sistema de Confirmación metrológica y control de los procesos de medición.		Antonio Briceño Jesús Vásquez-Juan Brito Jesús Vásquez-Juan Brito Jesús Vásquez-Juan Brito Nelson Brito Jesús Vásquez-Juan Brito Antonio Briceño	Esta revisión se hará el día 05 de mayo. Implementar inmediatamente Implementar inmediatamente Implementar inmediatamente Implementar inmediatamente Implementar inmediatamente Entregara copia de la misma.		
Minuta preparada por: Antonio Briceño Minuta revisada por: Juan Brito Distribución: ing. José Duarte, Hugo Pérez, Nelson Brito, Carlos Madera, Alfredo Covarrubia			PRÓXIMA REUNIÓN (SI APLICA): Fecha: Por definir Hora: Lugar: Cuarto de herramientas		

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO LISTA DE ASISTENCIA	Código FOR-610-006	Fecha aprobación 18 Jul 2003	No. Rev. 0	Fecha revisión 18 Jul 2003
		Documento asociado INS-610-002	Fecha aprobación 18 Jul 2003	No. Rev. 0	Fecha revisión 18 Jul 2003
		1. Fecha: 21 Jul 2003			2. Página 1 de 3

3. Actividad: Divulgación de los procedimientos MAN-PRO-612-001, PRO-612-001, PRO-612-002, PRO-612-003, PRO-612-004, PRO-612-005

4. Lugar: Sala de Conferencias División de Apoyo Aéreo –

5. Duración: 3 horas, aproximadamente

6. Hora inicio: 08:30 a.m.

7. Hora finalización: 11:30 m.

No.	NOMBRE	C. I.	ÁREA	CARGO	FIRMA
1	ARISMENDI SANTIAGO				
2	ARTEAGA YSMAEL				
3	AVILA GRUBER				
4	BASTARDO RAMON				
5	BRITO JUAN				
6	CAMPOS HIRAN				
7	CARDENAS NICOLAS				
8	CEDEÑO LIANA				
9	COVARRUBIA ALFREDO				
10	COLMENARES JOSE				
11	FERNANDEZ PEDRO LUIS				

FACILITADOR

Nombre: ING. HUGO A. PEREZ.

C.I.: 4.326.450

Firma:

Dependencia: DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE TRANSPORTE AEREO

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO LISTA DE ASISTENCIA	Código FOR-610-006	Fecha aprobación 18 Jul 2003	No. Rev. 0	Fecha revisión 18 Jul 2003
		Documento asociado INS-610-002	Fecha aprobación 18 Jul 2003	No. Rev. 0	Fecha revisión 18 Jul 2003
		1. Fecha: 21 Jul 2003			2. Página 2 de 3

3. Actividad: Divulgación de los procedimientos MAN-PRO-612-001, PRO-612-001, PRO-612-002, PRO-612-003, PRO-612-004, PRO-612-005

4. Lugar: Sala de Conferencias División de Apoyo Aéreo –

5. Duración: 3 horas, aproximadamente

6. Hora inicio: 08:30 a.m.

7. Hora finalización: 11:30 m.

No.	NOMBRE	C. I.	ÁREA	CARGO	FIRMA
1	FIGUERA JOSE ANTONIO				
2	GARCIA TIRSO				
3	GUZMAN HECTOR				
4	HERNANDEZ ALEXANDER				
5	LARA WILFREDO				
6	LOZANO ELEAZAR				
7	MARTINEZ JOSE				
8	MORENO MARIVIAN				
9	NUÑEZ JESUS				
10	PEREZ ERNESTO				
11	PEREZ JOSE				

FACILITADOR

Nombre: ING. HUGO A. PEREZ.

C.I.: 4.326.450

Firma:

Dependencia: DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE TRANSPORTE AEREO

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO LISTA DE ASISTENCIA	Código FOR-610-006	Fecha aprobación 18 Jul 2003	No. Rev. 0	Fecha revisión 18 Jul 2003
		Documento asociado INS-610-002	Fecha aprobación 18 Jul 2003	No. Rev. 0	Fecha revisión 18 Jul 2003
		1. Fecha: 21 Jul 2003			2. Página 3 de 3

3. Actividad: Divulgación de los procedimientos MAN-PRO-612-001, PRO-612-001, PRO-612-002, PRO-612-003, PRO-612-004, PRO-612-005

4. Lugar: Sala de Conferencias División de Apoyo Aéreo –

5. Duración: 3 horas, aproximadamente

6. Hora inicio: 08:30 a.m.

7. Hora finalización: 11:30 m.

No.	NOMBRE	C. I.	ÁREA	CARGO	FIRMA
1	PEREZ LUIS				
2	RENGIFO GUSTAVO				
3	BRITO NELSON				
4	SANCHEZ EDGAR				
5	SILVA JORGE				
6	TORRES ARNULFO				
7	TORRES ARQUIMIDES				
8	VASQUEZ JESUS				
9	YEMES LUIS				
10	ZAMBRANO GEOVANNY				
11					

FACILITADOR

Nombre: ING. HUGO A. PEREZ G.

C.I.: 4.326.450

Firma:

Dependencia: DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE TRANSPORTE AEREO

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO RESULTADOS DE LOS INDICADORES MES AGOSTO 2003		Código RES-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
			Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación	Rev. No.	Fecha Revisión
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESIÓN MATEMÁTICA	META (Mínimo)	% MES AGOSTO	PROMEDIO ACUMULADO AÑO
INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Análisis	ANUAL	Suma $\left(\frac{\text{Puntos Totales}}{\text{No.Encuestas} * \text{PuntajeMax.de la Encuesta}} \right) \times 100$	85%	-	95%
CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTICIDADES DEL P.I SGCDA	Análisis	MENSUAL ACUMULADO	$\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Programadas}} \times 100$	85%	10%	70%
CUMPLIMIENTO DE MISIONES	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{N° de Misiones Ejecutadas}}{\text{N° de Misiones Programadas}} \times 100$	98%	100%	98,62%
DISPONIBILIDAD DE FLOTA AEREA	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{Tiempo Real Disponible}}{\text{Tiempo Programado Aeronavegable}} \times 100$	73%	93%	69,7%

Elaborado por: T.S.U. Alfredo Covarrubia

Conformado por: Ing. José Duarte

Aprobado por: Ing. José Duarte

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO RESULTADOS DE LOS INDICADORES MES JULIO 2003	Código RES-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
		Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESIÓN MATEMÁTICA	META (Mínimo)	% MES JULIO	PROMEDIO ACUMULADO AÑO
INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Análisis	ANUAL	Suma $\left(\frac{\text{Puntos Totales}}{\text{No.Encuestas} * \text{PuntajeMax.delaEncuesta}} \right) \times 100$	85%	-	95%
CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL P.I. DEL SGCDAA	Análisis	MENSUAL ACUMULADO	$\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Programadas}} \times 100$	85%	10%	60%
CUMPLIMIENTO DE MISIONES	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Misiones Ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de Misiones Programadas}} \times 100$	98%	100%	98,42%
DISPONIBILIDAD DE FLOTA AEREA	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{Tiempo Real Disponible}}{\text{Tiempo Programado Aeronavegable}} \times 100$	73%	76,01%	66,1%

Elaborado por: T.S.U. Alfredo Covarrubia

Conformado por: Ing. José Duarte

Aprobado por: Ing. José Duarte

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO RESULTADOS DE LOS INDICADORES MES JUNIO 2003		Código RES-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
			Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESIÓN MATEMÁTICA	META (Mínimo)	% MES JUNIO	PROMEDIO ACUMULADO AÑO
INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Análisis	ANUAL	Suma $\left(\frac{\text{Puntos Totales}}{\text{No.Encuestas} * \text{PuntajeMax.de la Encuesta}} \right) \times 100$	85%	95%-	95%
CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL P.I. DEL SGCDA	Análisis	MENSUAL ACUMULADO	$\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Programadas}} \times 100$	85%	10%	50%
CUMPLIMIENTO DE MISIONES	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{N° de Misiones Ejecutadas}}{\text{N° de Misiones Programadas}} \times 100$	98%	97%	98,2%
DISPONIBILIDAD DE FLOTA AEREA	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{Tiempo Real Disponible}}{\text{Tiempo Programado Aeronavegable}} \times 100$	73%	78,1%	64,6%

Elaborado por: T.S.U. Alfredo CovarrubiaA

Conformado por: Ing. José Duarte

Aprobado por: Ing. José Duarte

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO RESULTADOS DE LOS INDICADORES MES MAYO 2003	Código RES-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
		Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESIÓN MATEMÁTICA	META (Mínimo)	% MES MAYO	PROMEDIO ACUMULAD AÑO
INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Análisis	ANUAL	Suma $\left(\frac{\text{Puntos Totales}}{\text{No.Encuestas} * \text{PuntajeMax.de la Encuesta}} \right) \times 100$	85%	-	-
CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL P.I. DEL SGCDA	Análisis	MENSUAL ACUMULADO	$\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Programadas}} \times 100$	85%	8%	40%
CUMPLIMIENTO DE MISIONES	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{N° de Misiones Ejecutadas}}{\text{N° de Misiones Programadas}} \times 100$	98%	100%	98,4%
DISPONIBILIDAD DE FLOTA AEREA	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{Tiempo Real Disponible}}{\text{Tiempo Programado Aeronavegable}} \times 100$	73%	66,2%	61,6%

Elaborado por: T.S.U. Alfredo Covarrubia	Conformado por: Ing. Jose Duarte	Aprobado por: Ing. José Duarte
--	----------------------------------	--------------------------------

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO RESULTADOS DE LOS INDICADORES MES ABRIL 2003	Código RES-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
		Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESIÓN MATEMÁTICA	META (Mínimo)	% MES ABRIL	PROMEDIO ACUMULADO AÑO
INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Análisis	ANUAL	Suma $\left(\frac{\text{Puntos Totales}}{\text{No.Encuestas} * \text{PuntajeMax.de la Encuesta}} \right) \times 100$	85%	-	-
CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL P.I. DEL SGCDA	Análisis	MENSUAL ACUMULADO	$\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Programadas}} \times 100$	85%	10%	32%
CUMPLIMIENTO DE MISIONES	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{N° de Misiones Ejecutadas}}{\text{N° de Misiones Programadas}} \times 100$	98%	99%	98%
DISPONIBILIDAD DE FLOTA AEREA	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{Tiempo Real Disponible}}{\text{Tiempo Programado Aeronavegable}} \times 100$	73%	65%	61%

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO RESULTADOS DE LOS INDICADORES MES MARZO 2003	Código RES-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
		Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESIÓN MATEMÁTICA	META (Mínimo)	% MES MARZO	PROMEDIO ACUMULADO AÑO
INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Análisis	ANUAL	Suma $\left(\frac{\text{Puntos Totales}}{\text{No. Encuestas} * \text{PuntajeMax. de la Encuesta}} \right) \times 100$	85%	-	-
CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL P.I. DEL SGCDAA	Análisis	MENSUAL ACUMULADO	$\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Programadas}} \times 100$	85%	13%	22%
CUMPLIMIENTO DE MISIONES	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{N° de Misiones Ejecutadas}}{\text{N° de Misiones Programadas}} \times 100$	98%	97%	97,7%
DISPONIBILIDAD DE FLOTA AEREA	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{Tiempo Real Disponible}}{\text{Tiempo Programado Aeronavegable}} \times 100$	73%	53%	59%

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO RESULTADOS DE LOS INDICADORES MES FEBRERO 2003	Código RES-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
		Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESIÓN MATEMÁTICA	META (Mínimo)	% MES FEBRERO	PROMEDIO ACUMULADO AÑO
INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Análisis	ANUAL	Suma $\left(\frac{\text{Puntos Totales}}{\text{No. Encuestas} * \text{Puntaje Max. de la Encuesta}} \right) \times 100$	85%	-	-
CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL P.I. DEL SGCDA	Análisis	MENSUAL ACUMULADO	$\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Programadas}} \times 100$	85%	4%	9%
CUMPLIMIENTO DE MISIONES	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Misiones Ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de Misiones Programadas}} \times 100$	98%	99%	98%
DISPONIBILIDAD DE FLOTA AEREA	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{Tiempo Real Disponible}}{\text{Tiempo Programado Aeronavegable}} \times 100$	73%	58,2%	62,1%

Elaborado por: T.S.U. Alfredo Covarrubia

Conformado por: Ing. José Duartez

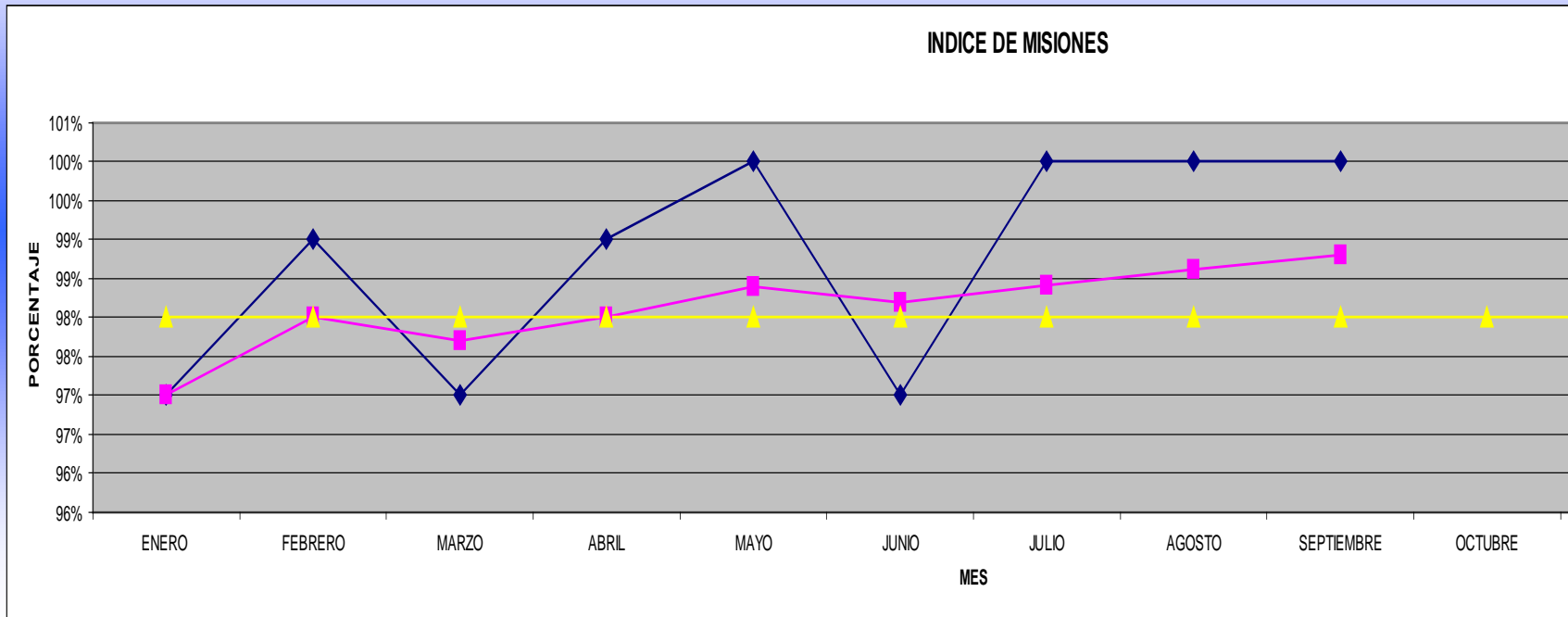
Aprobado por: Ing. José Duarte

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO RESULTADOS DE LOS INDICADORES MES ENERO 2003	Código RES-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
		Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESIÓN MATEMÁTICA	META (Mínimo)	% MES ENERO	PROMEDIO ACUMULADO AÑO
INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Análisis	ANUAL	Suma $\left(\frac{\text{Puntos Totales}}{\text{No.Encuestas} * \text{PuntajeMax.de la Encuesta}} \right) \times 100$	85%	-	-
CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL P.I. DEL SGCDAA	Análisis	MENSUAL ACUMULADO	$\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Programadas}} \times 100$	85%	5%	5%
CUMPLIMIENTO DE MISIONES	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Misiones Ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de Misiones Programadas}} \times 100$	98%	97%	97%
DISPONIBILIDAD DE FLOTA AEREA	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{Tiempo Real Disponible}}{\text{Tiempo Programado Aeronavegable}} \times 100$	73%	66%	66%

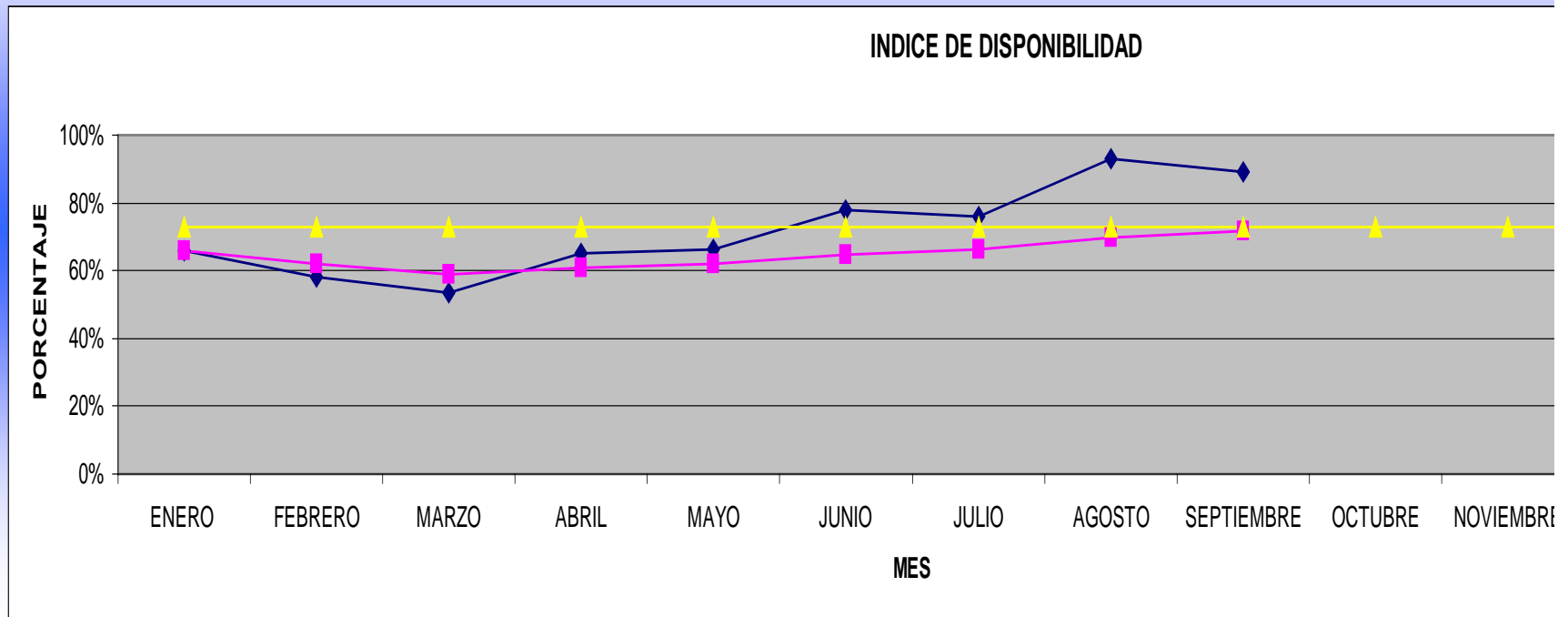
COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO GRAFICO DE RESULTADOS CUMPLIMIENTO DE MISIONES	Código GRA-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
		Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
IND. MISIONES	97%	99%	97%	99%	100%	97%	100%	100%	100%
PROMEDIO	97%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	99%	99%
META	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%



COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO GRAFICO DE RESULTADOS DISPONIBILIDAD DE FLOTA AEREA	Código GRA-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
		Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
INDICE DISPONIBILIDAD	66%	58%	53%	65%	66%	78%	76%	93%	89%
PROMEDIO ANUAL	66%	62%	59%	61%	62%	65%	66%	70%	72%
META	73%	73%	73%	73%	73%	73%	73%	73%	73%

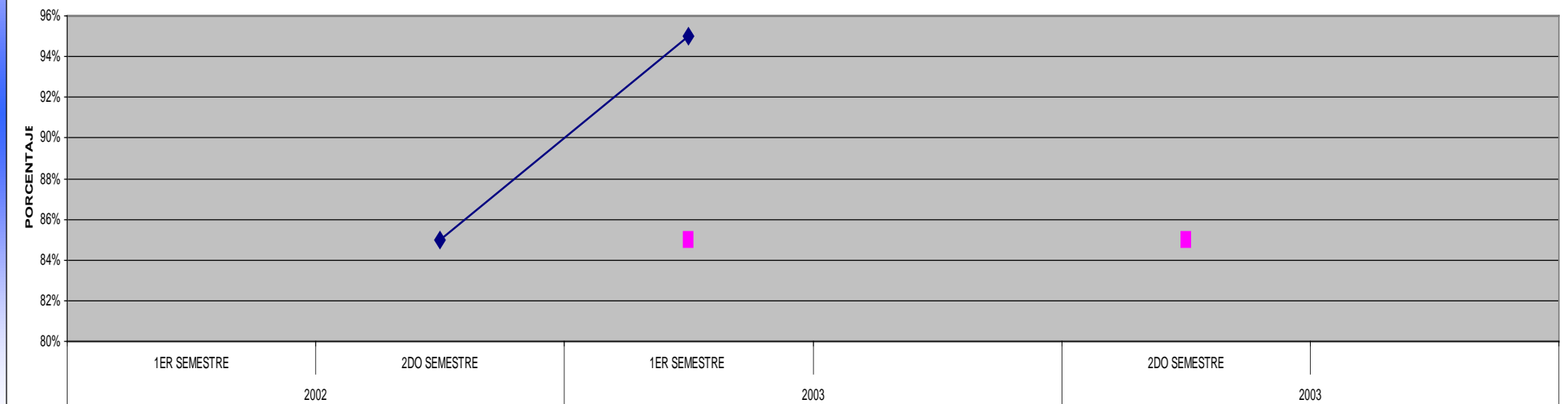


Elaborado por: T.S.U. Alfredo Covarrubia	Conformado por: Ing. José Duarte	Aprobado por: Ing. José Duarte
--	----------------------------------	--------------------------------

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO GRAFICO DE RESULTADOS INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código GRA-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
		Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión

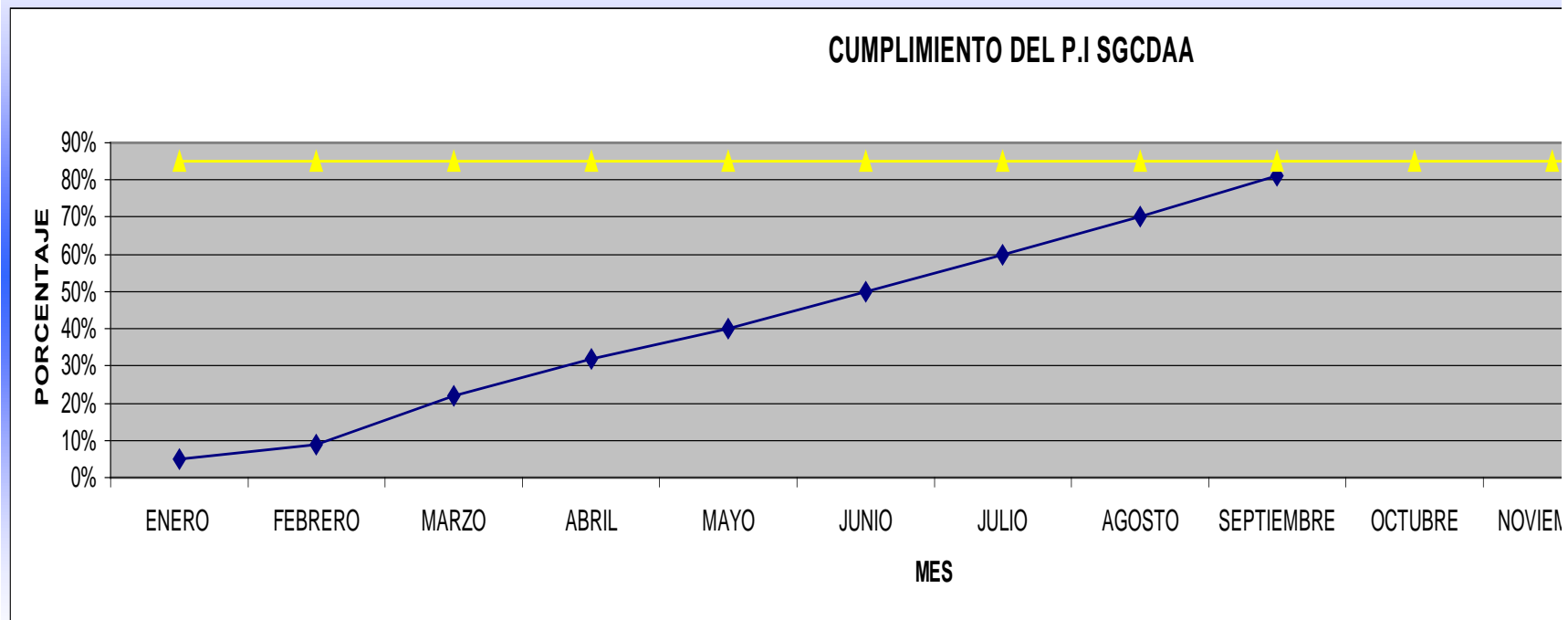
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	2002		2003	
	1ER SEMESTRE	2DO SEMESTRE	1ER SEMESTRE	2DO SEMESTRE
PROMEDIO		85%	95%	
META			85%	85%

INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO GRAFICO DE RESULTADOS CUMPLIMIENTO DEL P.I SGCDA	Código GRA-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
		Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión

CUMP. P.I SGCDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
PIMC ACUMULADO	5%	9%	22%	32%	40%	50%	60%	70%	81%
META	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%



COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO		RESULTADOS DE LOS INDICADORES			
			MES SEPTIEMBRE 2003			
			Código RES-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
			Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESIÓN MATEMÁTICA	META (Mínimo)	% MES SEPTIEMBRE	PROMEDIO ACUMULADO O AÑO
INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Análisis	ANUAL	Suma $\left(\frac{\text{Puntos Totales}}{\text{No. Encuestas} * \text{PuntajeMax. de la Encuesta}} \right) \times 100$	85%	-	95%
CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL P.I SGCDA	Análisis	MENSUAL ACUMULADO	$\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Programadas}} \times 100$	85%	11%	81%
CUMPLIMIENTO DE MISIONES	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{N° de Misiones Ejecutadas}}{\text{N° de Misiones Programadas}} \times 100$	98%	100%	98,8%
DISPONIBILIDAD DE FLOTA AEREA	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{Tiempo Real Disponible}}{\text{Tiempo Programado Aeronavegable}} \times 100$	73%	89%	71,6%

Elaborado por: T.S.U. Alfredo Covarrubia

Conformado por: Ing. José Duarte

Aprobado por: Ing. José Duarte

COMMERCE SERVICES	DIVISIÓN DE APOYO AEREO		RESULTADOS DE LOS INDICADORES				MES OCTUBRE 2003	
			Código RES-610-001	Fecha Aprobación	Rev. No. 0	Fecha Revisión	Documento Asociado MAN- MDC-610	Fecha Aprobación
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESIÓN MATEMÁTICA	META (Mínimo)	% MES OCTUBRE	PROMEDIO ACUMULADO O AÑO		
INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Análisis	ANUAL	Suma $\left(\frac{\text{Puntos Totales}}{\text{No.Encuestas} * \text{PuntajeMax.de la Encuesta}} \right) \times 100$	85%	-	95%		
CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL P.I SGCDA	Análisis	MENSUAL ACUMULADO	$\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Programadas}} \times 100$	85%	9%	90%		
CUMPLIMIENTO DE MISIONES	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{N° de Misiones Ejecutadas}}{\text{N° de Misiones Programadas}} \times 100$	98%	100%	98,9%		
DISPONIBILIDAD DE FLOTA AEREA	Análisis	MENSUAL	$\frac{\text{Tiempo Real Disponible}}{\text{Tiempo Programado Aeronavegable}} \times 100$	73%	85%	72,9%		

Elaborado por: T.S.U. Alfredo Covarrubia

Conformado por: Ing. José Duarte

Aprobado por: Ing. José Duarte