



# Hacia una Gestión de Calidad

Dirección de Aeropuertos

aeropuertos despegó

# Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2000

- ¿Cómo lograrlo?
  - Reconocer que es una oportunidad de mejora de la Gestión.
  - Entender que la Organización la componen personas.
  - Reconocer que todo proceso es posible de mejorar en algún aspecto.
  - Reconocer que existen clientes y proveedores en cada línea de producción.
  - Etc. Etc. Etc.

# Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2000

- ¿Cómo lograrlo?
  - Pero lo más Importante:
  - **“TENER EL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION”**

aeropuertos despegá

# Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2000

- ¿Que pasó con la DAP?
  - Año 2005: Comienzo Débil principalmente por el bajo compromiso
    - Retraso en la Licitación de la Consultoría
    - Procedimientos llevados al papel de una manera errónea.
    - Trabajo solo del equipo involucrado en la implementación de dicho año

aeropuertos despeña

# Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2000

- ¿Que pasó con la DAP?
  - Año 2006: Un nuevo Comienzo
    - Nuevo Jefe de Servicio
    - INVOLUCRAMIENTO DE LA ALTA DIRECCION
    - Licitación de Consultora en tiempos aceptables
    - Potenciamiento del equipo de trabajo
    - Planes comunicacionales
    - Participación de la Gente

# Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2000

- ¿Que motivó el involucramiento de la Alta Dirección el año 2006?
  - Jefa de Servicio entiende el concepto de Mejora de la Gestión como un compromiso del Estado y del Ministerio y como una oportunidad para mejorar la DAP.
  - Asume como uno de sus objetivos el alcanzar la certificación y exige que dicho objetivo sea asumido por todos.
  - Genera los espacios y las instancias para dar a conocer el tema e incentivar al resto de las Jefaturas a participar.

# Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2000

- ¿Que motivó el involucramiento de la Alta Dirección el año 2006?
  - Da las suficientes atribuciones a su Jefe de Proyecto y equipo involucrado para poder sacar el tema adelante.
  - Motiva y da ánimo a todos los funcionarios por alcanzar las metas propuestas.

aeropuertos despegando

# Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2000

- ¿Que resultados se lograron gracias a lo anterior?
  - Avance en la implementación en los plazos previstos. 
  - Plantearse un mayor desafío en el mismo año: Certificar 4 sistemas.
  - Licitación y elegir correctamente a la empresa Certificadora.
  - Y por último lograr con éxito lo planteado: **“Obtener el Certificado”**.

# Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2000

- ¿Que más se puede decir?
  - Que los desafíos hacia el futuro son mayores y la DAP quiere demostrar que puede alcanzarlos.
  - Que los funcionarios se sienten emocionados al ver como una meta es lograda con éxito y en donde todos de alguna u otra forma se vieron involucrados.
  - Que esto les da ánimo para comprometerse más y entregar un mayor aporte en el futuro.

# Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2000

- ¿Que deben hacer los que comienzan?
  - Comprometan a la Alta Dirección.
  - Encuentren los caminos para hacerlo.
  - Y nunca tiren la toalla, ya que en algún momento el esfuerzo será recompensado.

aeropuertos despegá

# GRACIAS



aeropuertos despegá