RESOLUCIÓN 1817 DE 2008

(abril 30)

Diario Oficial No. 46.977 de 2 de mayo de 2008

AERONÁUTICA CIVIL

Por la cual se adopta la política, los objetivos y compromisos del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma técnica de calidad para el sector público NTCGP 1000:2004.

EL DIRECTOR GENERAL,

en uso de las facultades legales, en especial las que le confieren el Capítulo IV, artículo 17 de la Ley 489 de 1998 y el artículo 9o, numeral 3 del Decreto 260 del 28 de enero de 2004, y

CONSIDERANDO:

-- Que mediante Ley 872 de 2003, se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

-- Que en desarrollo de dicha ley, el Presidente de la República expidió el Decreto 4110 de 2004 que reglamenta la Ley 872 de 2003 y adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004.

-- Que el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante la Circular número 06 del 27 de junio de 2005 establece las directrices a tener en cuenta para la "implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades del Estado obligadas por la Ley 872 de 2003, su Decreto reglamentario 4110 de 2004 y la norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP 1000:2004".

-- Que la Alta Dirección de la Aerocivil siguiendo las políticas y directrices del Gobierno Nacional evidencia su compromiso de mejorar la competitividad y la eficiencia administrativa de la Entidad y asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios expidió la Resolución 0826 del 27 de febrero de 2007, "por la cual se organiza y se implementa el Sistema de Gestión de Calidad en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil, se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 y se conforma y reglamenta el Comité de Calidad".

-- Que la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 establece en el Capítulo 5, que la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad y para ello debe determinar la política de calidad de la Entidad asegurándose de establecer en ella los objetivos y compromisos de la calidad.

-- Que el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno – Comité Directivo de la Unidad Administrativa Especial de Aerocivil – Aerocivil, en su sesión del 10 de septiembre de 2007 aprobó la política, objetivos y compromisos del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma técnica para el sector público NTCGP 1000:2004.

-- En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Adoptar la política de Calidad de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, la cual queda establecida así:

La Dirección de Aerocivil, consciente del compromiso que tiene con la sociedad, los clientes y los usuarios de los servicios aeroportuarios y de apoyo a la navegación aérea establece como propósito fundamental la satisfacción de sus necesidades y expectativas, cumpliendo rigurosamente todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Este propósito hace necesario enfocar nuestra gestión en la mejora continua de la calidad de nuestros servicios, mediante un sistema de gestión de la calidad basado en procesos y conforme con la norma técnica colombiana para la gestión pública NTC-GP 1000:2004.

El sistema de gestión de la calidad de Aerocivil estará basado en los siguientes principios:

-- ORIENTACION AL CLIENTE: Todas nuestras operaciones y actividades estarán orientadas a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes que reciben, o son afectados por los servicios que ofrecemos, dentro del marco legal, reglamentario y normativo exigido.

-- GESTION BASADA EN LA ADMINISTRACION DE RIESGOS Y RESULTADOS: La gestión basada en la identificación y la prevención de los riesgos de calidad y en el logro de los resultados esperados, estará soportada en planes de acción con objetivos, indicadores y metas claras, debidamente alineadas con la estrategia institucional de calidad.

-- PARTICIPACION DEL PERSONAL: Se fomentará la toma de conciencia, la capacitación del personal y el trabajo en equipo como condición básica e imprescindible para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.

-- ENFOQUE EN PROCESOS: Nuestras operaciones y actividades serán gestionadas como procesos claramente definidos e integrados de manera coherente, para ofrecer servicios altamente satisfactorios.

-- ENFOQUE INTEGRAL DEL SISTEMA: El sistema de gestión de la calidad, se desarrollará de manera unificada y coherente con los Sistemas de Control Interno (MECI 1000) y de desarrollo administrativo.

-- TRANSPARENCIA: Nuestra gestión se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, debemos garantizar el acceso a la información pertinente de nuestros procesos facilitando el control social.

-- COORDINACION INTERINSTITUCIONAL: El trabajo en equipo con otras entidades y partes interesadas resulta imprescindible para satisfacer a los clientes y optimizar el uso de los recursos públicos.

-- MEJORA CONTINUA: La mejora continua de la calidad basada en el seguimiento y el análisis de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de los procesos, será nuestro reto permanente.

La Dirección de Aerocivil asume como propios estos principios, que deben ser aplicados por todos los funcionarios en los servicios que ofrecemos y se compromete a proporcionar los recursos a su alcance para lograr su cumplimiento.

ARTÍCULO 2o. OBJETIVOS DE CALIDAD. Garantizar la oportunidad y efectividad en las relaciones con los clientes y la comunidad y la atención de sus solicitudes y requerimientos.

ARTÍCULO 3o. El sistema de gestión de calidad de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil, adopta los siguientes compromisos de calidad:

-- Facilitar el acceso a los servicios de acuerdo con los requisitos y normas establecidas.

-- Suministrar información fácil de entender, completa y oportuna sobre los servicios y los procedimientos de prestación.

-- Entregar servicios que cumplan los requisitos establecidos, de manera confiable, con el debido cuidado y sin errores.

-- Entregar los servicios de forma oportuna, con rapidez, puntualidad y sin interrupciones.

-- Ser justos, honestos, equitativos e imparciales al entregar los servicios.

-- Garantizar la competencia del personal que suministra los servicios.

-- Atender al usuario con respeto, consideración y amabilidad.

-- Racionalizar los trámites establecidos para la prestación de los servicios.

-- Mantener la infraestructura adecuada para prestación de los servicios.

-- Recibir y atender oportuna y eficazmente las solicitudes, o requerimientos relacionados con los servicios, o los procedimientos de prestación.

ARTÍCULO 4o. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 30 de abril de 2008.

El Director General,

FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE.

El Secretario General,

ANDRÉS FORERO LINARES.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de marzo de 2018

CANCILLERÍA
TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN