



Cuestión 3

del Orden del Día:

Servicios de Navegación Aérea

3.1 CNS/ATM

IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN COCESNA (CALIDAD, SEGURIDAD, FACTORES HUMANOS Y MEDIO AMBIENTE)

(Presentada por COCESNA)

Resumen

El objetivo de esta nota es presentar a la Reunión un informe acerca de los avances que en materia de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad han sido logrados de manera general en COCESNA, y en particular para los procesos certificables bajo la norma ISO 9001:2000.

1. Introducción

1.1. Bajo los lineamientos de la normativa OACI, COCESNA ha iniciado la implantación de sistemas de calidad en los diferentes servicios aeronáuticos tales como: Navegación Aérea, Seguridad Operacional y Capacitación, enmarcados en un Sistema Integrado de Gestión cuyo ámbito de aplicación es corporativo y cuenta con la estructura organizacional que asegura su implementación.

1.2. Este Sistema Integrado de Gestión se sustenta primordialmente en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000 e integra otras normativas aplicables de acuerdo al alcance y ámbito de acción de las áreas de COCESNA, entre las que se encuentran: Safety Management System (SMS), Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001), Sistemas de Gestión Medioambiental (ISO 14001:2004), Manual de Instrucción sobre Factores Humanos (Doc. 9683), entre otras. Asimismo, se contempla la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 por un ente externo calificado a nivel internacional.

2. Programa de Garantía de Calidad en los Servicios de Tránsito Aéreo (ATS)

2.1. En el área de Servicios de Tránsito Aéreo, la Implementación del Programa de Garantía de Calidad ATS, está basada en el Material de Orientación sobre Programas de Garantía de Calidad ATS de la OACI, aprobado a través de la Conclusión 10/18 del GREPECAS/10, este Programa de Garantía de Calidad es parte del Sistema Integrado de Gestión de COCESNA, SIGC.

2.2. Como parte de la documentación controlada del SIGC y considerando los cambios internos y requerimientos de la organización, han sido actualizados el Manual del Programa de Garantía de Calidad ATS y el Manual de Procedimientos Operativos ATS.

2.3. Adicionalmente, de manera conjunta entre la Gerencia de Planificación y Gestión de Calidad, GPGC, y el Equipo de Calidad ATS, ECATS, se ha venido trabajando en la identificación y caracterización de los subprocesos de ATS.

3. Sistema de Gestión de Calidad en los Servicios AIS/MAP de Centroamérica

3.1 En la conformación del Sistema de Gestión de Calidad AIS/MAP para Centroamérica, el AIS de COCESNA ha logrado avances significativos en la elaboración de la documentación de calidad, entre los que se encuentran los procedimientos específicos y generales de los procesos del AIS/NOF.

3.2 Se ha iniciado a partir del 1º de septiembre de 2005, bajo la coordinación de la GPGC y el Departamento AIS, la implementación de algunos procedimientos específicos, los cuales se encuentran en una fase de mejoramiento continuo y adaptación a las necesidades de COCESNA.

3.3 Se estima concluir toda la documentación de AIS en el mes de diciembre de 2005, tal y como fuera propuesto en la programación de actividades AIS a desarrollar por parte del Grupo de Tarea de Especialistas en Navegación Aérea de Centroamérica CA/ANE/WG.

4. Sistema de Gestión de Calidad de Mantenimiento Técnico e Inspección y Evaluación en Vuelo

4.1 Como parte de los requerimientos de los programas de calidad en los servicios ATS y AIS, se ha procedido a la elaboración y/o actualización de procesos en estas áreas de apoyo a la disponibilidad del Sistema de Navegación Aérea, SNA, que contribuyan a la gestión y mejora continua de las mismas.

4.2 Considerando las próximas Auditorias USOAP/OACI programada para Centroamérica en el 2006, se están realizando acciones orientadas a verificar el cumplimiento de los protocolos propuestos por la OACI.

5. Sistema de Gestión de Calidad de la Seguridad Operacional y Capacitación/Instrucción Aeronáutica

5.1 En la Agencia Centroamericana de Seguridad Aeronáutica, ACSA, contando con la colaboración brindada por un programa de cooperación de la Unión Europea, se han tenido avances en la elaboración de documentación relacionada a un sistema de gestión de calidad y a la armonización de reglamentos de aviación civil.

5.2 Asimismo, en el Instituto Centroamericano de Capacitación Aeronáutica, ICCAE, se han realizado avances bajo directrices de entidades externas, para normalizar el proceso de instrucción y aprendizaje.

6. Sistema Integrado de Gestión / COCESNA

6.1 Derivado de los requerimientos internacionales descritos anteriormente, COCESNA incluyo en su Plan Maestro Estratégico (PMEC 2005 – 2009) la implementación de un Sistema Integrado de Gestión.

6.2 La implementación del Sistema Integrado de Gestión se considera una de las áreas clave y prioritarias, para llevar a la organización a otros estándares de actuación que la hacen ser mas competitiva a nivel mundial, considerando factores como Calidad, Seguridad, Factores Humanos y Medio Ambiente, garantizando la eficacia, eficiencia y mejora continua en los servicios que se prestan, en la búsqueda permanente de la excelencia en la Gestión.

6.3 La Implementación del Sistema Integrado de Gestión se sustenta primordialmente en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000 y contempla la certificación de las áreas descritas en el **Apéndice A**.

6.4 El Sistema Integrado de Gestión de COCESNA contribuye en gran manera a dar cumplimiento a los protocolos y demás requerimientos del proceso de auditorias del Universal Safety Oversight Audit Programme (USOAP) de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

6.5 Los Equipos de Calidad de COCESNA han realizado avances significativos dentro de las áreas que cuentan con procesos sujetos a certificación. Estos avances, tanto como la estructura funcional de los Equipos de Calidad del SIGC se detallan en el **Apéndice A** de la presente nota informativa.

6.6 COCESNA contempla para el desarrollo e implementación del SIGC así como para la certificación de los procesos claves, contar con Asistencia Técnica que contribuya en alcanzar cada una de las etapas de Planificación, Diseño, Capacitación, Desarrollo, Implementación y Certificación del Sistema Integrado de Gestión de COCESNA”.

7. Acción sugerida :

7.1 Se invita a la Reunión a tomar nota de la información proporcionada.

Apéndice A
**Avance de Actividades en la Implementación del
 Sistema Integrado de Gestión de COCESNA**

No.	Descripción de Actividad	Agencia / Unidad Involucrada	Fecha
1	Jornada de Sensibilización a Directores / Gerentes mediante Curso de Sistema Integrado de Gestión de Calidad impartido por IATA/ATDI	Todas las Unidades a lo Interno de COCESNA	Mar-Abr / 04
2	Jornada de Capacitación en interpretación de la Norma ISO 9001:2000 y Documentación de un SGC	Personal designado de los equipo de calidad de las unidades que cuentan con procesos sujetos a certificarse, mas representantes del área Administrativa-Financiera	Nov / 04 y Feb / 04
3	Diagnóstico del SIGC → Elaboración de Plan de Trabajo para la Implementación del SIGC por la GPGC → Evaluación de Capacitación recibida en calidad → Aplicación de Análisis Gap	GPGC / Unidades que cuentan con procesos certificables.	Jun / 04 a Ene / 05
4	Definición de Equipos de Calidad	Unidades que cuentan con procesos sujetos a certificarse	Oct / 04 a Ago / 05
5	Elaboración de Marco Normativo y de Desarrollo e Implementación del SIGC (versión borrador)	GPGC	Abr / 05
6	Elaboración de procedimientos, instrucciones, formatos para la elaboración y gestión de la documentación y procesos, según los requeridos de norma ISO 9001:2000.	GPGC	Ene – Sep / 05
7	Mapeo y caracterización de Procesos Estratégicos, Operativos y de Apoyo (En desarrollo)	Unidades que cuentan con procesos sujetos a certificarse	Mar – Sep / 05
8	Avances en la elaboración de documentación para los Procesos Estratégicos, Operativos y/o de Apoyo (En desarrollo)	AIS / ACSA / ICCAE / I/E /MTO / ATS / GTM /GPGC	Jun / 04 a Sep / 05
9	Contratación de Asistencia Técnica para la Implementación y Certificación del SIGC	Presidencia Ejecutiva	Sep – Oct / 05

Identificación Inicial de Procesos Certificables bajo la Norma ISO 9001:2000 del Sistema Integrado de Gestión de COCESNA

No.	Identificación de Proceso	Unidad / Agencia Involucrada	Ubicación
1	Servicios de Tránsito Aéreo	GATS / ACNA	Sede-Tegucigalpa, Honduras
2	Servicios de Información Aeronáutica	AIS / ACNA	Sede-Tegucigalpa, Honduras
3	Gestión de Mantenimiento	GMP y Gerencias de Estación/ ACNA	Sede-Tegucigalpa, Honduras y Gerencias de Estación en los 6 países de Centro América
4	Inspección y Evaluación de las Radioayudas	I&E / ACNA	San Salvador, El Salvador
5	Seguridad Operacional / Aeroportuaria	ACSA	San José, Costa Rica
6	Capacitación / Instrucción	ICCAE	San Salvador, El Salvador
7	Desarrollo de Tecnología Informática	GTM	Sede-Tegucigalpa, Honduras

**Alcance del Sistema Integrado de Gestión de COCESNA para
Certificación bajo la Norma ISO 9001:2000**



