



**Cuestión 3 del
Orden del Día:**

Implantación de del Sistema de Gestión de Calidad en las dependencias del AIM.

PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL SGC-AIM EN COLOMBIA

(Nota de estudio presentada por Colombia)

Resumen

Mediante la cual Colombia informa el proceso llevado a cabo para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad con base en la denominada Norma Técnica de la Gestión Pública NTCGP-1000:2009 que internamente el estado equiparó con la norma ISO 9001:2008 para las Entidades Públicas.

1.1 INTRODUCCIÓN

1.2 Para Colombia es importante explicar y dar a conocer a los países vecinos de la Región cómo la orientación de la norma NTCGP-1000:2009 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí.

1.3 Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, y su correspondiente combinación e interacción.

1.4 La implementación del SGC soportado en la NTCGP-1000:2009 **permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008**, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.

1.5 En virtud de lo expuesto y consecuentes con las recomendaciones contempladas en el “Manual Guía para la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad para el AIM en la Región Sam”, el estado Colombiano ha tomado las medidas necesarias a fin de introducir un Sistema de Calidad debidamente organizado con los procedimientos, procesos y recursos requeridos para implantar la gestión de calidad en cada una de las etapas funcionales del AIM.

1.6 ANÁLISIS

1.7 De acuerdo a las recomendaciones efectuadas por la OACI a nuestro estado en materia de implantación de un sistema de gestión de la calidad en el AIS y teniendo en cuenta que el mismo constituye un requisito previo para la transición a la AIM, la Aeronáutica Civil de Colombia se ha comprometido con los lineamientos descritos a través de los diferentes informes. Es así como en la actualidad el AIM cuenta con el equipo técnico encargado de efectuar seguimiento a su actividad, conforme las especificaciones requeridas para atender dicho propósito, basado en la Norma Técnica de la Gestión Pública NTCGP-1000:2009 e ISO9001:2008, lo cual se aplica a la Carta de Proceso GSAN-2.2 para la Gestión de los Servicios de Información Aeronáutica.

FASES DESARROLLADAS EN LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD AIM-COLOMBIA

1.8 Para observar la armonización integral entre las seis fases relacionadas por la OACI en el Manual Guía para la Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en el AIM y el método de implantación que la U.A.E. de Aeronáutica Civil de Colombia adoptó en su proceso, presentamos el siguiente esquema:

Fases sugeridas por la OACI para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad - AIM		Fases adoptadas en Colombia para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad AIM en observancia de la NTCGP-1000:2009	
Preparación	<p>Obtener confirmación de la decisión de la gerencia de implantar la Norma ISO 9001:2008.</p> <p>Designación por la gerencia del Representante de la Dirección.</p> <p>Crear el Equipo de Trabajo.</p> <p>Definir los Objetivos y Alcance del Proyecto.</p> <p>Instrucción inicial para el Equipo de Trabajo en Sistema de Gestión de la Calidad, serie de Normas ISO 9000 y Auditor Interno.</p>	NTCGP-1000:2009	<p>El sistema de gestión de la calidad descrito en el manual, cumple los requisitos de las normas: NTC GP 1000:2009 que reglamenta la aplicación de la ley 872 de 2003 y la NTC ISO 9001:2008.</p> <p>La Dirección evidencia 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, mediante:</p> <p>a) La importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales.</p> <p>b) El establecimiento de la política de la calidad.</p> <p>c) La seguridad de que se establecen los objetivos de la calidad.</p> <p>d) La realización de las revisiones por parte de la Dirección.</p> <p>e) El aseguramiento de la disponibilidad de recursos.</p>

Fases sugeridas por la OACI para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad - AIM		Fases adoptadas en Colombia para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad AIM en observancia de la NTCGP-1000:2009	
Planificación	<p>Definir la matriz documental del proyecto.</p> <p>Definir los Procesos y Procedimientos a documentar.</p> <p>Definir la Política de la Calidad y los Objetivos.</p> <p>Establecer Cronograma para el desarrollo e implantación de cada uno de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Definir y asignar los Recursos del Proyecto</p>	NTCGP-1000:2009	<p>La Dirección estableció y mantiene el Manual de Calidad que incluye:</p> <p>a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, con los detalles y la justificación de cualquier exclusión.</p> <p>b) Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>c) Una descripción de la interacción entre los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>d) Asignación de recursos financieros, humanos y operacionales acorde a los objetivos de la entidad. Esta asignación puede estar evidenciada a través de presupuestos, planes de necesidades, planes de contratación, etc.</p>
Comunicación e información	<p>Informar y comunicar los planes a todas las partes involucradas en la organización.</p> <p>Desarrollar una estrategia para concientizar a todo el personal mediante ciclos de conferencias y seminarios.</p>	NTCGP-1000:2009	<p>Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.</p> <p>Se describen claramente las funciones, responsabilidades y autoridades del personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.</p> <p>Se asegura que existen procesos eficaces de comunicación entre los niveles de la organización y los diferentes procesos para compartir la información relacionada con su desempeño. Los procesos eficaces incluyen procedimientos, estrategias o mecanismos, según sea adecuado para la entidad.</p> <p>Se fomenta 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.</p>
	Elaboración de un Manual de la Calidad, Procedimientos e Instrucciones Técnicas.		Carta del Proceso denominada GSAN-2.2 “Gestión de los Servicios de Información Aeronáutica AIM” en la cual se destacan los siguientes contenidos:

Fases sugeridas por la OACI para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad - AIM		Fases adoptadas en Colombia para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad AIM en observancia de la NTCGP-1000:2009	
Aplicación	<p>Formación e información a los implicados en los Procesos y Procedimientos.</p> <p>Realizar modificaciones y reajustes a los Procesos y Procedimientos.</p> <p>Sesiones de implantación de Procesos y Procedimientos.</p> <p>Actuar según los Procedimientos implantados.</p>	NTCGP-1000:2009	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización del proceso • Descripción • Mapa de Riesgos • Análisis de Valor • Plan de Control • Indicadores de Gestión • Identificación de la documentación requerida para soportar el Proceso. <p>Los Procedimientos Básicos son disposiciones obligatorias para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y se ubican en la carta del proceso para la gestión de los mismos:</p>
Aplicación	<p>Generar registros, acciones correctivas y preventivas. Realizar Auditorías Internas y otras mediciones para medir la eficiencia y la eficacia de los procesos.</p> <p>Corrección de No Conformidades y aplicar proceso de mejoramiento continuo.</p>	NTCGP-1000:2009	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Auditorías internas de calidad. • Procedimiento de Control de documentos. • Procedimiento de Control de registros • Procedimiento de Producto y/o Servicio No Conforme. • Procedimiento de Mejoramiento continuo <p>La mejora continua de la calidad se basa en el seguimiento y el análisis de la eficacia, eficiencia y la efectividad de los procesos, como reto permanente.</p>
Certificación	<p>Escoger el órgano de certificación.</p> <p>Considerar la realización de una pre-auditoría.</p> <p>Corrección de No Conformidades. Auditoría de Certificación.</p> <p>Obtención del Certificado.</p>	NTCGP-1000:2009	<p>Para lograr la debida Certificación del SGC, la Aeronáutica Civil de Colombia contratará una firma certificadora que emita los dos conceptos NTCGP-1000:2009 e ISO9001-2008 en su título a la parte misional AIM.</p> <p>La Dirección estableció el programa de Auditorías Internas que permite evaluar la eficacia, la eficiencia, la efectividad del sistema de gestión y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas del cliente y además, verificar que se cumplan las políticas y directrices de la organización relacionadas con la calidad, como base para la formulación de acciones para la mejora continua..</p>

Fases sugeridas por la OACI para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad - AIM		Fases adoptadas en Colombia para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad AIM en observancia de la NTCGP-1000:2009	
Mantenimiento	<p>Seguimiento de las No Conformidades.</p> <p>Seguimiento del proceso de mejoramiento continuo.</p> <p>Realización de Auditorías Internas periódicas y Revisiones por la Dirección</p>	NTCGP-1000:2009	<p>Para facilitar las actividades de evaluación externa de los servicios, se han identificado atributos o características particulares propios de los productos que se entregan en cada proceso que en general permiten examinar el nivel de satisfacción de los clientes, con respecto a los servicios utilizados.</p> <p>La información de entrada para la revisión y mantenimiento del SGC incluye:</p> <p>a) Los resultados de auditorías</p> <p>b) La retroalimentación del cliente</p> <p>c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio,</p> <p>d) El estado de las acciones correctivas y preventivas,</p> <p>e) Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección,</p> <p>f) Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad,</p> <p>g) Las recomendaciones para la mejora</p>

ESTRUCTURA QUE EVIDENCIA LA COMPLEMENTACION DE LAS NORMAS NTCGP1000:2009 Y LA ISO 9001:2008:

NTCGP1000:2009:

- Norma Nacional
- Lenguaje Sector Público
- Notas para facilitar interpretación
- 10 Principios
- Términos y definiciones
- Eficacia, eficiencia y efectividad del SGC
- Riesgos
- Elementos comunes con el MECI

ISO 9001:2008:

- * Norma Internacional
- * Lenguaje genérico
- * Notas para facilitar interpretación
- * 8 Principios
- * Términos y definiciones
- * Eficacia del SGC

2

CONCLUSIONES

2.1 Complementado con el material a exponer que el representante del AIM-Colombia ha preparado para la próxima reunión SAM/AIM/4, la OACI y honorable asistencia de delegados, podrán comprobar que ciertamente nuestro Estado Colombiano ha realizado sus esfuerzos de implantación en un Sistema de Gestión de Calidad en el AIM, consecuente con los lineamientos internacionales de la norma ISO y trabaja efectivamente en su desarrollo y fortalecimiento, con miras a lograr su correspondiente Certificación.