

## **Nota Informativa**

Junta General 18. Bogotá 16 y 17 de Junio de 2008

### **Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua de la Dirección de Cooperación Técnica de la OACI.**

Su aplicación al proyecto Regional RLA/99/901

La Dirección de Cooperación Técnica, TCB, inició el pasado 1 de febrero la puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua, tras su presentación al Consejo de la OACI en Montreal.

El Sistema, cuyas siglas en inglés son QMCIS, contempla varios programas de actuaciones con el objetivo principal de responder con mayor eficiencia a la demanda de los Estados contratantes de la OACI con el mayor nivel de calidad de los servicios proporcionados y, en consecuencia, la mayor satisfacción de los Estados.

Entre los programas mencionados se encuentra el establecimiento de un modelo de Excelencia en la gestión del TCB, que, entre otros, conlleva la revisión y actualización de los procedimientos y los Manuales correspondientes, tanto los Administrativos como los de Operaciones de Proyectos.

Asimismo, en el ordenamiento de la gestión del TCB, se ha iniciado el establecimiento de medidas específicas en los proyectos que permitan mejorar el seguimiento de los mismos y sus resultados.

En el caso del proyecto RLA/99/901 se han realizado las siguientes acciones:

1. Evaluación del proyecto mediante entrevistas en la Oficina de la OACI en Lima, para constatar cuál es el estado de cumplimiento de los objetivos del proyecto, además de analizar la calidad percibida y satisfacción de los Estados participantes, así como la planificación del proyecto en el próximo periodo y los recursos empleados para cumplirla.

En dicha evaluación se constató que la gestión de las actividades programadas del proyecto se están implementando de acuerdo al proceso establecido y que los parámetros de seguimiento de dicho proyecto son en todo momento adecuados, recomendándose no obstante mejorar la coordinación entre la Oficina Regional y la sede de la OACI en Montreal.

2. Entrevista y documentación proporcionada por La CLAC, con el objeto de conocer la visión de esta institución en cuanto a la implantación y grado de satisfacción del proyecto regional.

Como resultado se constataron importantes diferencias en cuanto a los que se consideran los objetivos que han de ser establecidos en este proyecto, así como, entre otras consideraciones, elementos de gestión del mismo y la interpretación del ratio coste / beneficio del proyecto que se ha obtenido hasta la fecha.

Las siguientes acciones que se están implantando son:

3. Elaboración de un cuestionario que permita tomar las opiniones de todos los participantes en el proyecto regional, (Incluido en el Adjunto de la Nota informativa) así como su distribución y posible entrevista con los mismos durante las jornadas de la reunión.

Se solicita a todos los participantes una entrevista corta durante estas dos jornadas para poder comentar el cuestionario, así como que se devuelva el cuestionario debidamente completado **antes del día 7 de Julio de 2008**, por correo electrónico preferiblemente, a la dirección que se indica al final de esta nota informativa

4. Toma de datos en la oficina central del TCB en Montreal.

El informe de las evaluaciones estará finalizado durante la semana del día 21 de Julio de 2008.

Dirección para remitir el cuestionario completado:

A la atención de Francisco Moreno  
Technical Co-operation Bureau (D/TCB's Office)  
International Civil Aviation Organization  
999 University Street  
Montreal, Quebec H3C 5H7  
Canada  
Tel.: +1 514 954 5870  
Fax: +1 514 954 8052  
e-mail: fmoreno@icao.int

**Adjunto a la Nota Informativa**



**Cuestionario de Satisfacción. RLA/99/901**

<b>Nombre</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>Estado</b>	
<b>Teléfono</b>	
<b>e-mail</b>	
<b>Fecha</b>	
<b>Otros</b>	

**ICAO Technical Co-operation Bureau  
Quality Management and Continuous Improvement System**



## Cuestionario de Satisfacción. RLA/99/901

### Introducción a la entrevista y al cuestionario

Como consecuencia de la implantación del nuevo Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua, QMCIS, del TCB de la OACI, se han elegido proyectos significativos para comenzar las actividades de evaluación de los mismos. Estas actividades se extenderán a otros proyectos de todas las Regiones.

*Esta encuesta es **confidencial** y los resultados de la misma se tratarán globalmente junto a los resultados obtenidos en las demás encuestas a los participantes en la evaluación, listados a continuación.*

#### Objetivos de la evaluación

- 1.- Evaluar la satisfacción de los Estados respecto al proyecto
- 2.- Evaluación de la planificación del proyecto en el próximo periodo y de los recursos para cumplirla
- 3.- Evaluar la calidad percibida de los resultados obtenidos y de los productos entregados
- 4.- Realizar una evaluación del progreso del proyecto basado en la consecución de sus objetivos

#### Participantes en la evaluación

Estados miembros del programa regional RLA/99/901

CLAC

Oficina Regional de la OACI en Lima

Central del TCB de la OACI en Montreal



## Cuestionario de Satisfacción

### 1.-Objetivos del proyecto

¿Cree que los objetivos del proyecto están establecidos correctamente de acuerdo a las necesidades de su Estado?

"Se habrá establecido y puesto en operación un sistema regional para la vigilancia de la seguridad operacional en el continente americano"

Comentarios

Por favor introduzca el rating de satisfacción que le merece este tema (de 1 a 5)

### 2.-Inquietudes de los Estados

Algunos Estados han presentado sus inquietudes sobre la dirección que se estaría dando a estos programas. ¿Tiene usted alguna inquietud sobre la dirección que está teniendo el proyecto?

Comentarios

Por favor introduzca el rating de satisfacción que le merece este tema (de 1 a 5)

### 3.-Calidad de los productos

¿Cuál es su percepción en cuanto a la calidad de los productos elaborados, principalmente la normativa elaborada y los cursos impartidos?

Comentarios

Por favor introduzca el rating de satisfacción que le merece este tema (de 1 a 5)



## Cuestionario de Satisfacción

### 4.-Coste / Beneficio del proyecto

¿Cómo cuantificaría la relación coste / beneficio de este proyecto para su sistema de aviación civil?. Por favor, explique la respuesta

Comentarios

Por favor introduzca el rating de satisfacción que le merece este tema (de 1 a 5)

### 5.-Adopción de las LAR por los Estados

¿Considera factible la adopción del esquema regional de normativa por parte de los Estados, y en concreto dentro del marco legislativo de su país?

¿Qué necesidades ha identificado para que lo anterior sea posible?

Comentarios

Por favor introduzca el rating de satisfacción que le merece este tema (de 1 a 5)

### 6.- Modificación de objetivos del proyecto

¿Qué modificaciones de los objetivos del proyecto propondría, si tuviera alguna?

Comentarios



## Cuestionario de Satisfacción

### 7.- Actores involucrados en el proyecto

¿Considera que están todos los actores que deberían estar involucrados en el proyecto. Si no es así, ¿quiénes deberían estar participando?

Comentarios

Por favor introduzca el rating de satisfacción que le merece este tema (de 1 a 5)

### 8.- Creación de un organismo multinacional autónomo

¿Cuál es su opinión respecto a la creación de un ente Regional autónomo, que reporte a los Estados, y que se haga cargo del Sistema de Vigilancia de la Seguridad Operacional?

Comentarios

### 9.- Auditorías de certificación a OMA

Uno de los elementos que se ha llevado a la práctica gracias a este sistema es la auditoría de Organizaciones de Mantenimiento Aeronáutico por grupos coordinados dentro del proyecto Regional.

¿Cuál es su valoración de estos procesos?

Comentarios

¿Cree que se podrían extender a otras áreas de la inspección / certificación?

Comentarios

Por favor introduzca el rating de satisfacción que le merece este tema (de 1 a 5)



## Cuestionario de Satisfacción

10.-Gestión del proyecto por parte de la OACI	
<b>Nos gustaría conocer su opinión respecto de algunos elementos de gestión del proyecto por parte de la OACI</b>	
<b>Objetivos del proyecto</b>	
Por favor introduzca el rating de satisfacción que le merece este tema (de 1 a 5)	
<b>Riesgos del proyecto</b>	
Por favor introduzca el rating de satisfacción que le merece este tema (de 1 a 5)	
<b>Calidad del proyecto</b>	
Por favor introduzca el rating de satisfacción que le merece este tema (de 1 a 5)	
<b>Calendarios del proyecto</b>	
Por favor introduzca el rating de satisfacción que le merece este tema (de 1 a 5)	
<b>Recursos del proyecto</b>	
Por favor introduzca el rating de satisfacción que le merece este tema (de 1 a 5)	
<b>Coste del proyecto</b>	
Por favor introduzca el rating de satisfacción que le merece este tema (de 1 a 5)	



## Cuestionario de Satisfacción

### 11.-Otros Comentarios

Por favor, incluya otros comentarios que pueda tener sobre el proyecto y la gestión por parte de la OACI

Comentarios

--



## Cuestionario de Satisfacción. RLA/99/901

### Tabla de Evaluación de la gestión del proyecto

Concepto	Puntuación otorgada					
	1	2	3	4	5	n/a
PUNTÚE DE 1 A 5 EN CADA UNA DE LAS CUESTIONES SIGUIENTES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DEL PROYECTO RLA/99/901						
Solución de problemas del Estado en cuanto a Seguridad Operacional						
Proceso de toma de decisiones dentro del proyecto						
Visión a largo plazo del proyecto						
Se está cumpliendo la orientación hacia resultados del proyecto						
Organización y priorización dentro del proyecto						
Gestión del cambio y flexibilidad en la gestión del proyecto						
Servicio proporcionado a los Estados						
El proyecto está sirviendo a la realidad de la aviación civil de mi Estado.						
Comunicación dentro y fuera del proyecto						
Gestión de conflictos						
Confianza que da la gestión del proyecto						
Integridad y fiabilidad de la gestión del proyecto y de los resultados						
<b>Escala de evaluación</b>						
5.0	Resultados excepcionales más allá de los requerimientos del proyecto					
4.5	Excede los requerimientos					
4.0	Se alcanzaron los objetivos del proyecto en todos los casos					
3.5	Se alcanzaron la mayoría de los objetivos del proyecto					
3.0	Se alcanzaron algunos resultados de calidad y se implementaron					
2.5	Se alcanzaron algunos resultados de calidad pero no implementables					
2.0	Se alcanzaron unos resultados de escasa repercusión y calidad					
1.5	Por debajo de los resultados esperados					
1.0	Muy por debajo de los resultados esperados					