SAM/AIM/1
NE/07
03/05/10

ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL

Oficina Regional Sudamericana

Primera Reunión Multilateral AIM de la Región SAM para la transición del AIS a la AIM (SAM/AIM/1)

Lima, Perú, 24 al 28 de Mayo de 2010

Cuestión 5 del Orden del Día: **Otros Asuntos**

COMERCIALIZACION DOCUMENTACION INTEGRADAS.

(Presentada por Colombia)

Resumen

Esta nota de estudio tiene como objetivo dar a conocer el proyecto de Comercialización de la Documentación Integrada de Colombia.

Actualmente la Región SAM se encuentra en la búsqueda de la calidad, eficiencia e integridad de la Documentación Integrada de los Servicios de Información Aeronáutica.

Se debe albergar la posibilidad generar ingresos económicos a través de nuestros productos.

Referencias

-Doc. 8126: Manual para los Servicios de Información Aeronáutica
-Anexo 15 - Servicios de Información Aeronáutica.

1 Introducción

1.1 La Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil, se encuentra liderando un proyecto de Comercialización de la documentación integrada de Colombia, en medios físicos o electrónicos apropiados.

1.2 Los productos de información aeronáutica que involucran el presente proyecto son:

a) AIP/Colombia (Publicación de Información Aeronáutica de Colombia).
b) Enmiendas al AIP/Colombia (AMDT AIP/Colombia).
c) Suplementos Al AIP/Colombia (SUP).
d) Circulares de Información Aeronáutica (AIC).

2 **Discusión**

2.1 El estado colombiano acatando recomendaciones OACI, debe garantizar servicios y procesos aeronáuticos que le permitan el cumplimiento misional de garantizar seguridad aérea en todo momento contando con una Documentación Integrada con eficiencia, integridad y calidad de datos.

2.2 Este proyecto está sustentado en la imperiosa necesidad de garantizar la edición, publicación y distribución de los Productos AIS de de Colombia, en forma oportuna, eficaz con altos niveles de integridad, confiabilidad en la información para disponer en forma ágil y oportuna a todos los usuarios internos y externos de la navegación aérea y cuya principal finalidad es la de soportar y garantizar procesos para un optimo funcionamiento del control de transito aéreo dentro de su área de responsabilidad de acuerdo a normas y métodos recomendados de los anexos OACI 15 (Servicios de Información aeronáutica), y los documentos OACI 8126-AN889 (Manual para los servicios de Información Aeronáutica).

2.3 **Presentación del Proyecto:**

2.3.1 **Objetivo General**

2.3.1.1 Generar una cadena de abastecimiento práctica y funcional para la Documentación Integrada.

2.3.2 **Objetivos Específicos:**

a) Contar con un catálogo virtual.
b) Entregar en el formato que más le interese al suscriptor (físico o digital).
c) Mejorar el servicio a los diferentes suscriptores.
d) Minimizar el tiempo de abastecimiento.
e) Diseño de la Cadena – Modelamiento operacional.
f) Impresión bajo demanda de material solicitado.
g) Empaque.
h) Producción de materiales de Mercadeo y Comunicaciones

2.3.3 **DISTRIBUCION**

2.3.3.1 Envío de los diferentes materiales.

2.3.3.2 Gestión de Inventarios.

2.3.4 **SERVICIO POST VENTA**

2.3.4.1 Correo electrónico cada vez que haya una enmienda o suplemento.

2.3.4.2 Atención en un Call-Center.

2.3.4.3 Cada suscriptor contará con una página Web personalizada que contará con toda su información.

2.3.4.4 Se contará siempre con una base de datos actualizada.

3 **Desarrollo de la propuesta**

3.1 Este programa inicia con un catálogo en una tienda virtual donde se montarán los productos a ofrecer y sus diferentes componentes con el valor de las suscripción por un año y la opción para seleccionar cómo quiere recibir el producto (físico – digital), los usuarios podrán adquirir la Documentación Integrada completa o por partes en el caso de Manual AIP, lo cual brinda un mayor beneficio para los suscriptores esto lo podrán realizar en una ventana emergente de la página de Internet de la Aeronáutica Civil con su respectiva imagen corporativa. Dentro de esta página el usuario suministrará los diferentes datos de contacto general, de igual forma podrá realizar el pago con su respectiva tarjeta de crédito. Por otro lado la adquisición de la suscripción se podrá realizar efectuando una transferencia bancaria a una cuenta corriente, lo que brinda una mayor cobertura para los suscriptores.

3.2 En los manuales impresos se utilizará papel de seguridad.

3.3 Para descargar los archivos deberán suministrar el serial del equipo ya que si la descarga se realiza en alguno de los métodos digitales en el momento de abrirlo aparecerá personalizado con el dato suministrado por el piloto.

3.4 Si un suscriptor se le presenta un problema de descarga, impresión o no recibir el material podrá comunicarse con la línea de atención para que le solucionen el problema lo antes posible.

3.5 Se habilitará una Línea de atención para los usuarios donde se realizará la atención de las PQR que se generen por los suscriptores, esto facilitará la comunicación y se suministrará todo tipo de información que requiera un suscriptor.

3.6 Habrá reportes semanales de las diferentes solicitudes que se presenten en cada uno de los medios.

3.7 Contarán con un Call-center 16 horas al día, los 6 días a la semana que será atendido por personal especializado que brindaran la mayor cantidad de información requerida.

3.8 Las personas interesadas pueden adquirir el producto con su tarjeta de crédito Ingresando a la tienda virtual habilitada, esta plataforma permitirá encontrar toda la información que es exclusiva de cada uno de los suscriptores.

3.9 Los usuarios podrán verificar sus envíos en línea y realizar seguimiento en el portal personalizado. Al igual podrán realizar los pagos debido a una herramienta de cobros puesta a disposición de los usuarios que le permite suscribirse sin salir de su casa.

3.10 Se realizará la producción de material de comunicación que se requiera para la campaña, en los diferentes formatos y cantidades que requiera el programa.

3.11 Las solicitudes deben realizarse por Internet.

3.12 Con el fin de mantener a los usuarios contentos y fieles al Programa se enviarán mensajes de texto que indiquen la fecha en la que se envía cada material, enmienda o suplemento; simultáneamente realizaremos envíos de mails personalizados que refuercen la actividad de los mensajes de texto, en la página de cada uno encontrarán la misma información todo esto con su respectiva unidad de campaña.

3.13 Se tendrá el sitio personalizado para cada uno de los suscriptores con la información relevante para cada uno de ellos, lo que nos permitirá actualizar la base de datos de una forma sencilla y sin afectar al cliente.

3.14 Los beneficios que se pueden ocasionar con este proceso son:

- ✓ Acceso a página de reportes para medir efectividad en tiempo real.
- ✓ Indicadores de interés de la Aeronáutica Civil
- ✓ Tasa de efectividad del call center.
- ✓ Tasa de inscripciones a la Documentación Integrada ofrecida.
- ✓ Ofrecimiento de plataforma transaccional para recepción de pagos a través de tarjeta de crédito.

3.15 Con el fin de manejar altos estándares de calidad además se deberá tener en cuenta:

- ✓ El cumplimiento de las normas AIRAC.
- ✓ La utilización del sistema de referencia normalizado adoptado para coordenadas (Sistema geodésico mundial–1984 WGS-84).
- ✓ La provisión de datos de sobre el terreno y los obstáculos.

4 Acción sugerida

4.1 Recomendamos a los países miembros de las Regiones CAR/SAM, estudiar el proyecto de Comercialización del la Documentación Integrada. Buscando así la posibilidad de que los países obtengan ingresos económicos por este concepto y puedan cumplir con

4.2 Se propone a la reunión:

a) Tomar nota de lo informado;

b) Revisar y evaluar la adopción a nivel nacional para permitir la recuperación de costos y disponer de la Documentación Integrada asegurando la eficiencia, integridad y calidad de datos.

* * * * * *