



INFORME DEL ESTADO DE IMPLANTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MET. AASANA BOLIVIA

**Met. Jorge Aldunate P.
Responsable a nivel operativo QMS/MET AASANA
Bolivia, septiembre 2015**

AVANCES EN LA IMPLANTACION DEL QMS/MET

- Con el apoyo de la OACI, se llevó a cabo una preauditoria al SGC que se está implantando en el servicio MET de Bolivia.
- Esta preauditoria no solo tuvo ese objetivo, sino sobre todo recibimos la orientación para realizar las gestiones apropiadas e impulsar la implantación en ésta etapa.

AVANCES EN LA IMPLANTACION DEL QMS/MET

- PRE AUDITORÍA QMS/MET OACI
- Fecha de evaluación: 6 al 8 de Mayo 2015
- Localización: La Paz, Bolivia
- Criterio de evaluación: ISO 9001:2008
- Equipo evaluador: Ricardo Reyes Távora

AVANCES EN LA IMPLANTACION DEL QMS/MET

- Como resultado de la evaluación se concluye que la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad aún está en proceso de implementación de acuerdo al alcance definido y a los requisitos de la norma, debiendo continuar con su programa hacia la realización de la Etapa I,
- Se deben tomar acciones inmediatas para levantar las no conformidades e instancias aisladas en los procesos evaluados.

AVANCES EN LA IMPLANTACION DEL QMS/MET

- En base al informe de preauditoria, los hallazgos identificados fueron atendidos y levantados en gran parte casi de forma inmediata.
- Aunque todavía tenemos algunas dificultades en algunos aspectos, (gestión de quejas de usuarios, gestión de talento humano)
- También como resultado de esta auditoría tenemos una política de calidad más clara, con objetivos concretos.

PLAN DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE METEOROLOGÍA AERONÁUTICA AASANA

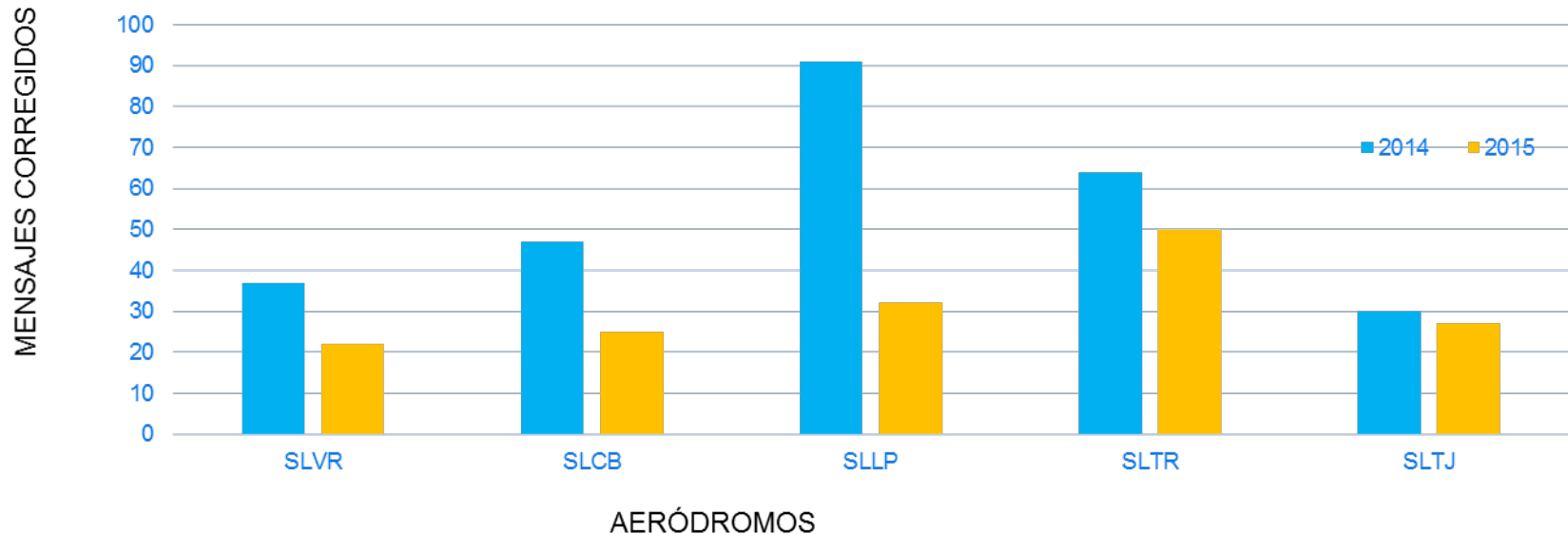
Objetivos Estratégicos específicos	Medida (Indicador de Resultado)	Frecuencia de medida	Meta	Fecha		Responsable
				Inicio	Término	
Asegurar el desempeño de los recursos humanos para la prestación de los servicios MET de acuerdo a lo establecido en la RAB 93.	Evaluación de competencias técnicas de Pronosticadores y Observadores Meteorológicos Aeronáuticos de EMA y OMA SLLP SLCB SLVR	Anual	100% personal evaluado	Jun 2015	Oct 2015	Responsable Nacional Met

PLAN DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE METEOROLOGÍA AERONÁUTICA AASANA

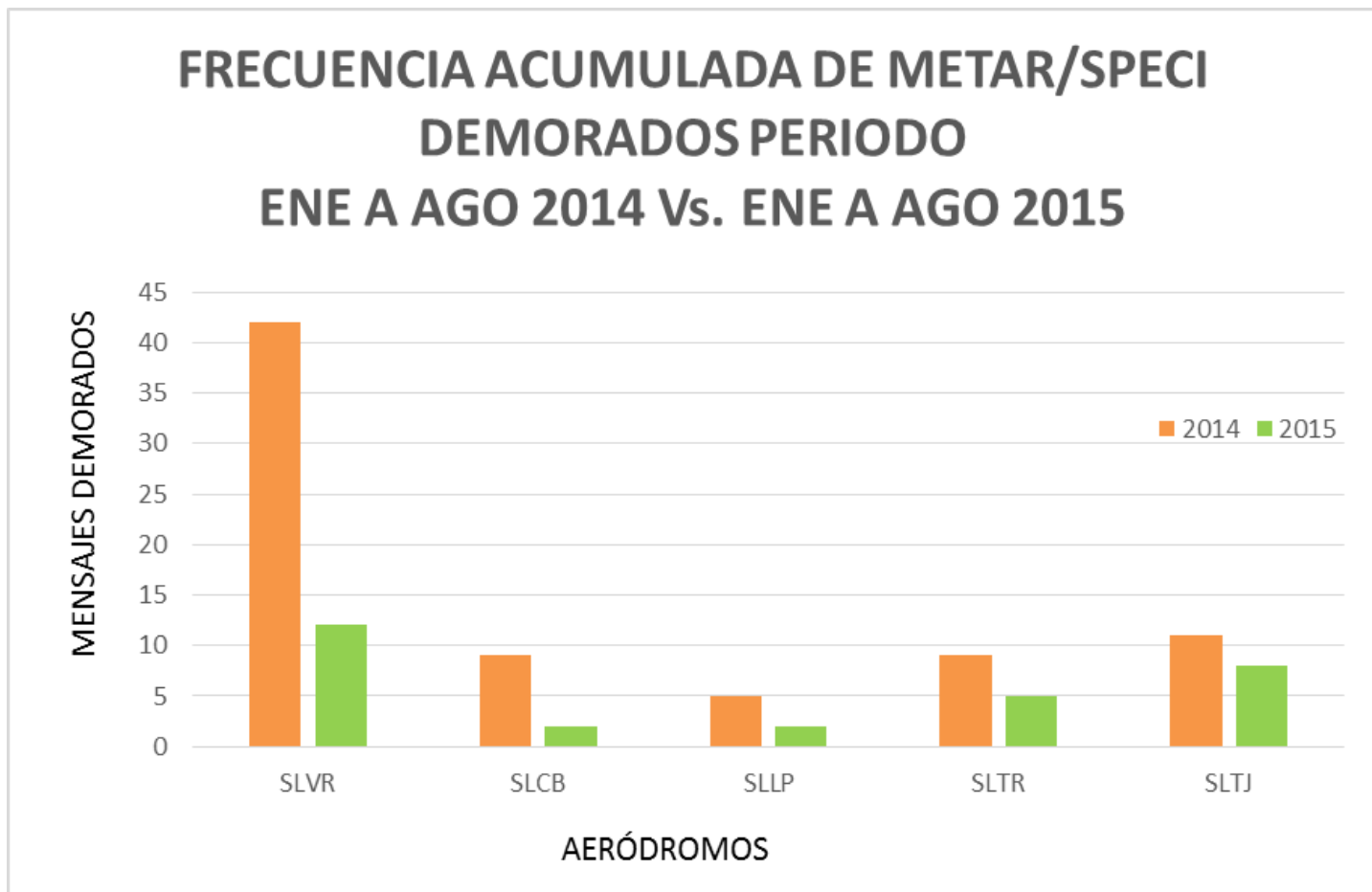
Objetivos Estratégicos específicos	Medida (Indicador de Resultado)	Frecuencia de medida	Meta	Fecha		Responsable
				Inicio	Término	
Asegurar la oportunidad y eficacia de las observaciones, pronóstico y vigilancia MET	% de METAR demorados por AD	Mensual	< 1%	Ene 2015	Dic 2015	Jefe Reg. MET
	% de METAR corregidos por AD	Mensual	< 1%	Ene 2015	Dic 2015	Jefe Reg. MET
	Desarrollo de aplicativo para evaluación de los TAF	Trimestral	Informe	Jun 2015	Dic 2015	Responsable Nacional MET.
	Encuesta de satisfacción al cliente Encuesta de satisfacción del cliente	Anual	Satisfactorio	Abr 2015	Dic 2015	Jefe Reg. MET.

AVANCES EN LA IMPLANTACION DEL QMS/MET

FRECUENCIA ACUMULADA DE METAR/SPECI CORREGIDOS PERIODO ENE A AGO 2014 Vs. ENE A AGO 2015



AVANCES EN LA IMPLANTACION DEL QMS/MET



AVANCES EN LA IMPLANTACION DEL QMS/MET

- En general el balance muestra que, gracias al proceso de control de calidad de los mensajes meteorológicos se ha logrado reducir el índice de mensajes corregidos y los mensajes demorados.
- Como herramienta para la mejora, se utilizó el método Ishikawa con el personal met., para identificar causas raíces del problema.
- Esta experiencia ha inculcado un sentido de mayor compromiso con la calidad en el personal met.

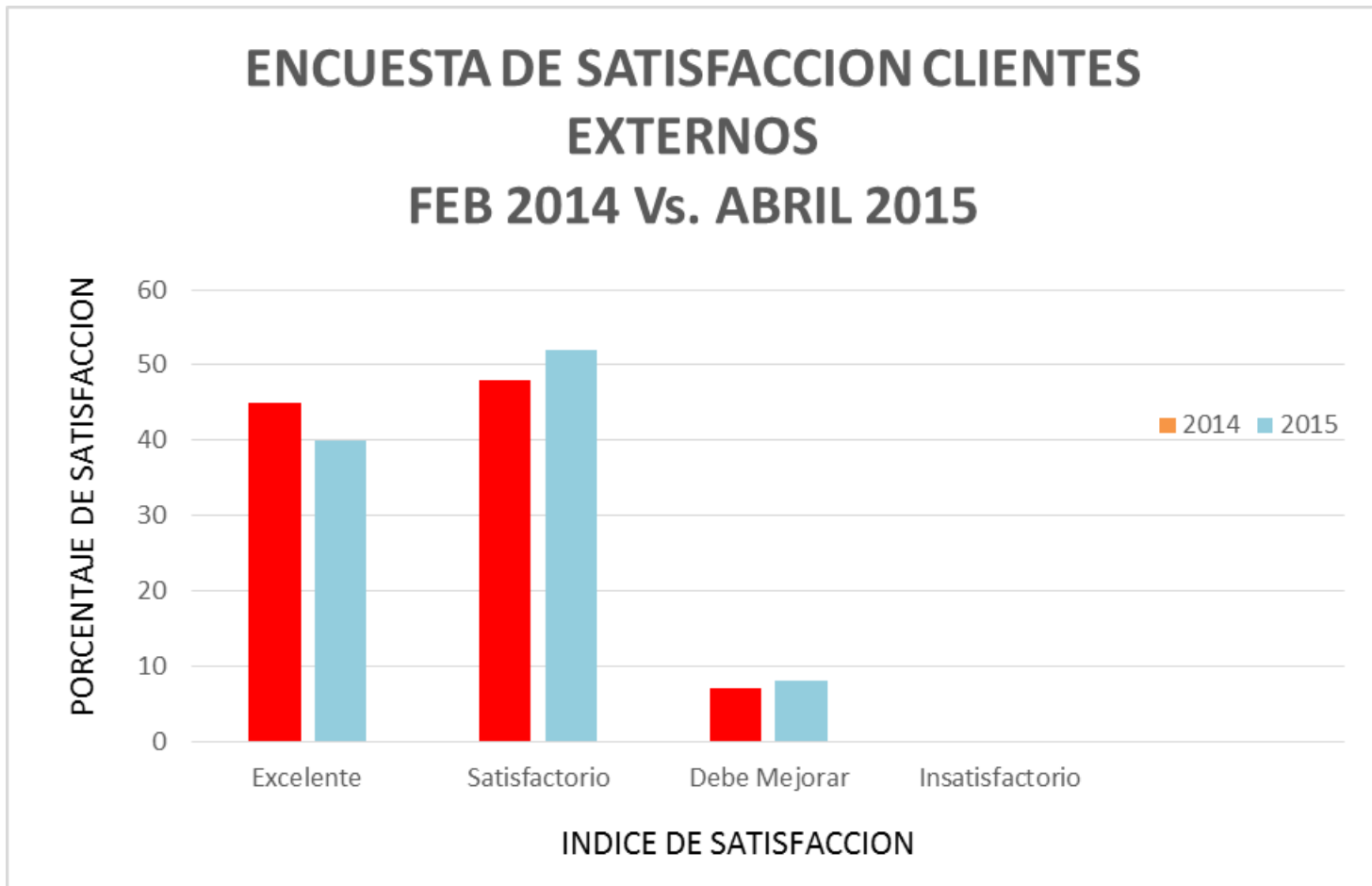
Causa raíz del problema de mensajes corregidos

N.	CAUSAS	ANÁLISIS
1	Distracción del Observador Met.	<p>Los observadores de turno fácilmente son absorbidos o tentados a distraerse con actividades Tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ver TV, DVD, BLU-RAY en la noche o en días sábados o domingos, lo cual muchas veces son un factor adverso que no contribuye al buen desempeño en la aplicación de los procedimientos establecidos para los fenómenos, los sistemas nubosos y los parámetros meteorológicos.- El celular (whats app, Facebook, juegos, etc.) es otro elemento de distracción que está generando muchos problemas tanto en la calidad como en la oportunidad de los mensajes meteorológicos.- Necesitamos entender que este tipo de trabajo requiere de dedicación exclusiva.

DESARROLLO DEL APLICATIVO PARA LA EVALUACION DE LOS TAF

- Actualmente el equipo de software esta trabajando en el desarrollo de la aplicación.
- Tenemos dificultades con el personal de informática, debido a que no tienen el tiempo necesario para atendernos.
- De todos modos estamos ensayando métodos de control de calidad de los pronósticos.
- Como medida de mejora se ha llevado a cabo una sesión especial de reanálisis sobre la Nevada ocurrida entre el 12 al 14 de agosto, orientado a mejorar la calidad de los pronósticos de Nevada en La Paz.

ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE



ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE

- El porcentaje de satisfacción al cliente fue obtenido en base a las encuestas realizadas en SLLP en 2014 y 2015.
- Fue promediado de la sumatoria de cada una de la preguntas de la encuesta.
- La meta es alcanzar un mayor porcentaje al nivel de satisfactorio.
- Esta misma actividad se realizo en SLVR y SLCB, con resultados similares.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ORIENTADOS A LA CERTIFICACION

ACTIVIDAD	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE		
	01 - 10	11 - 20	21 - 30	01 - 10	11 - 20	21 - 30	01 - 10	11 - 20	21 - 30	01 - 10	11 - 20	21 - 30
FASE OPERATIVA DEL QMS MET												
INFORME DE EVALUCION DE COMPETENCIAS				COMITE QMS MET EN COORD CON RESPONSABLE NACIONAL MET.								
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS						COMITE QMS MET	COMITE QMS MET	COMITE QMS MET	COMITE QMS MET	COMITE QMS MET	COMITE QMS MET	COMITE QMS MET
INFORME DEL ESTADO DE MADUREZ DEL QMS MET			RESPONSABLE QMS MET			RESPONSABLE QMS MET			RESPONSABLE QMS MET			RESPONSABLE QMS MET
LICITACION Y ADJUDICACION DEL ORGANISMO CERTIFICADOR QMS MET					MAE	MAE						
PROCESO DE CERTIFICACION EFECTUADA POR EL ORGANISMO CERTIFICADOR.							ORGANISMO DERTIFICADOR Y COMITE QMS MET	ORGANISMO DERTIFICADOR Y COMITE QMS MET	ORGANISMO DERTIFICADOR Y COMITE QMS MET	ORGANISMO DERTIFICADOR Y COMITE QMS MET	ORGANISMO DERTIFICADOR Y COMITE QMS MET	ORGANISMO DERTIFICADOR Y COMITE QMS MET
ACCIONES DE MEJORA CONTINUA												

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ORIENTADOS A LA CERTIFICACION

- Estas son las actividades que no se llevaron a cabo debido a factores administrativos.
- Se tiene presupuestado los recursos económicos para la certificación pero no existe la liquidez.
- En este momento estamos detenidos en los trámites administrativos esperando la aprobación del presupuesto reformulado.

Principales inconvenientes encontrados para la certificación

- El riesgo esta en que dicho presupuesto sea aprobado tarde, lo cual significaría un riesgo para adjudicar este servicio al organismo certificador.
- La evaluación de competencias esta planificada pero aun no esta aprobada por las autoridades nacionales.

AVANCES EN LA IMPLANTACION DEL QMS/MET

- Gracias
- Responsable QMS MET AASANA