



**Cuestión 3 del  
Orden del Día:**

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

**Proyecto G3 del GREPECAS**

(Presentada por la Secretaría)

|  |   |
|--|---|
| <b>RESUMEN</b>   |   |
| Esta nota de estudio pone a consideración de la Reunión el estado de implantación del Proyecto G3 del GREPECAS para la implantación de la calidad en los servicios de información aeronáutica. Se solicita además la actualización de los datos de implantación de los Estados para medir el avance de los mismos. |   |
| <b>REFERENCIAS</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Anexo 15 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.</li><li>• Reuniones Multilaterales SAM/AIM</li><li>• Norma ISO 9001:2015</li><li>• Informe del CRPP/4</li></ul>   |   |
| <b>Objetivos estratégicos de la OACI:</b>  | <i>A - Seguridad operacional<br/>B- Capacidad y eficiencia de la navegación aérea<br/>E - Protección del medio ambiente</i> |

**1. Antecedentes**

1.1 El Proyecto de la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos que gestionan las dependencias del AIM ha tenido avances en cuanto a las actividades necesarias para llevar a cabo antes de la certificación, pero sin embargo no han habido avances concretos en dicha certificación, que es el requisito establecido como objetivo.

1.2 De la primera fase de la Hoja de Ruta de la Transición del AIS al AIM se ha logrado el 84% de avance. Sin embargo, los Estados que se han retrasado en la certificación de la calidad en el AIM, se demoran en pasar a la segunda fase digital. Falta 16% para ser completado en lo que queda del 2015 y el primer semestre de 2016.

1.3 La Reunión CRPP/4 revisó la prosecución del Proyecto G3.

**2. Análisis**

2.1 Durante la Reunión del CRPP/4 se observó que, a pesar de que un alto porcentaje de los Estados han implantado y certificado el QMS/AIM, se tropieza con problemas con la alta gerencia en el momento de la Certificación en los Sistemas de Gestión de la Calidad en los Estados. La alta gerencia

cuando está involucrada en la obtención de la certificación de la calidad de los sistemas y sus procesos, ayuda a destrabar las barreras en la gestión que atrasan la implantación. La sección AIM de algunos Estados ha culminado la Implantación del QMS/AIM pero tropiezan con trabas administrativas y presupuestales para poder certificar el sistema de calidad implantado.

2.2 El Proyecto de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos que gestionan las dependencias del AIM ha tenido avances en cuanto a las actividades necesarias de llevar a cabo antes de la certificación. En ese sentido, **Uruguay** ha certificado calidad con la norma ISO 9001:2008 el 31 de agosto de 2015, **Perú** ha certificado en diciembre del 2015, **Panamá** ha culminado el proceso de auditoría interna, pero trabas administrativas han imposibilitado la contratación de la empresa certificadora por lo que es difícil que culmine el año 2016 con la certificación del QMS/AIM, y **Argentina** se encuentra a la espera de los certificados de los procesos aprobados por la empresa certificadora.

2.3 **Colombia** y **Venezuela** continúan sin poder certificar sus sistemas AIM y el retraso más preocupante en la implantación de la calidad es el que se identifica en los sistemas de **Bolivia**, **Guyana** y **Suriname**.

2.4 En relación con lo anterior, **Bolivia** ha informado en la Reunión SAM/AIM/8 que la Autoridad Aeronáutica Civil de Bolivia ha solicitado a la alta gerencia del proveedor de los servicios, AASANA, dar mayor prioridad en su Administración y tomar acciones urgentes para avanzar en la implantación de los sistemas de calidad en las dependencias AIM y posterior certificación.

2.5 La situación que ha hecho retroceder esta implantación es la que ha afectado a Ecuador. Problemas administrativos han hecho que la certificación del QMS/AIM obtenida en el 2012 no haya podido ser re-certificada.

2.6 La última actualización de avance se efectuó durante la CRPP/4, en julio del 2016, lo cual se puede observar en la siguiente tabla:

| ESTADO           | % DE IMPLANTACIÓN OCTUBRE 2016 | FECHA DE IMPLANTACIÓN | % AVANCE | OBSERVACIONES  |
|------------------|--------------------------------|-----------------------|----------|--|
| <b>Argentina</b> | 100%                           | FEB/2016              | 30%      | Han sido realizadas auditorías internas y externas. Se encuentran a la espera los certificados.  |
| <b>Bolivia</b>   | 30%                            | TBD                   | 0%       | El proveedor AASANA ha capacitado a dos especialistas para la implantación de la calidad.<br>Una funcionaria de la DGAC ha asistido en el curso de Auditor Líder llevada a cabo en octubre del 2015. |
| <b>Brasil</b>    | <b>CERTIFICADO</b>             | -----                 | -----    |  |
| <b>Chile</b>     | <b>CERTIFICADO</b>             | -----                 | -----    |  |

| ESTADO          | % DE IMPLANTACIÓN OCTUBRE 2016     | FECHA DE IMPLANTACIÓN | % AVANCE | OBSERVACIONES  |
|-----------------|------------------------------------|-----------------------|----------|--|
| Colombia        | 90%                                | SEP/2014              | 25%      | Han contratado una consultoría para la Certificación de los QMS AIM y MET. |
| Ecuador         | No ha logrado la re-certificación. | -----                 | -----    | No hay información sobre Planes de obtener nuevamente la certificación.    |
| Guyana Francesa | CERTIFICADO                        | -----                 | -----    |  |
| Guyana          | 25%                                | DIC/2015              | 25%      | No presenta avance.  |
| Panamá          | 90%                                | DIC/2015              | 20%      | Auditoría interna realizada. Estima certificación en                       |
| Paraguay        | CERTIFICADO                        | -----                 | -----    |  |
| Perú            | CERTIFICADO                        | -----                 | -----    |  |
| Suriname        | 45%                                | AGO/2014              | 0%       | No presenta avance.  |
| Uruguay         | CERTIFICADO                        | -----                 | -----    |  |
| Venezuela       | 85%                                | NOV/2014              | 15%      | No presenta avance.  |

2.7 De acuerdo a lo anterior, con el fin de informar a las autoridades en las reuniones del Comité de Programas y Proyectos del GREPECAS, se deberá actualizar la información concerniente a las fechas de implantación e indicar las causas que han retrasado la programación.

2.8 Los Estados que no han certificado QMS en el AIM y están por debajo del 80% de implantación, deben presentar un Plan de Acción detallado en esta Reunión. Los expertos responsables de la implantación dentro de las Unidades AIM deben considerar una detallada descripción de las tareas en ese Plan de Acción, plan que ha sido solicitada por la Secretaría mediante carta enviada el 31 de agosto del presente año.

2.9 La Declaración de Bogotá obtiene a nivel regional un compromiso de la alta gerencia para poder certificar la calidad en los procesos del AIM. Este compromiso debe replicarse a nivel nacional para poder obtener una certificación en el plazo comprometido.

2.10 Con base en todo lo anterior, se entiende conveniente incluir las tareas de aquellos Estados que no han alcanzado el 80% de la certificación en la Descripción del Proyecto, para poder enviar a las autoridades respectivas esa información a fin de obtener el apoyo de la alta gerencia. El **Apéndice A** de esta nota de estudio muestra la Descripción del Proyecto y su estado actual.

### 3 **Acción sugerida**

#### 3.1 Se invita a la Reunión a:

- a) actualizar la información referente al estado de implantación del sistema de calidad en cada Estado, que figura en la Tabla del acápite 2.6;
- b) describir brevemente en la columna de “*observaciones*” de la Tabla del acápite 2.6 las causas que han retrasado la implantación;
- c) presentar los Planes de Acción de los Estados que aún no han certificado la calidad y están por debajo del 80% de la implantación. Este Plan de Acción deberá contener las actividades e hitos a alcanzar, así como quién es responsable de la tarea y la fecha de implantación planificada.

-----

## APÉNDICE A

| Región SAM  | DESCRIPCION DEL PROYECTO (DP)   | DP N° G3            |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|
| <i>Programa</i>   | <b>Título del Proyecto</b>  | <b>Fecha inicio</b> | <b>Fecha término</b> |
| <i>AIM</i><br>(Coordinador OACI del Programa: Roberto Arca Jaurena) | Implantación del sistema de gestión de calidad en las dependencias AIM de los Estados de la Región SAM<br><br>Coordinador del Proyecto: Oscar Dioses (Perú )<br><br>Expertos contribuyentes al Proyecto : SAM/AIM IG<br>Ing. David Díaz (Perú)  | 03/10/11            | 01/11/16             |
| <b>Objetivo</b>   | Implementar las guías aplicables al sistema de gestión de la calidad en el entorno digital/electrónico del AIM en la Región SAM con base a los Objetivos regionales de performance del Plan de Implementación basada en la Performance para la Región SAM.  |                     |                      |
| <b>Alcance</b>  | El alcance del proyecto contempla la evaluación e identificación de los niveles de implantación asociados a la gestión de la calidad en los servicios AIM de la Región. Elaboración de un Plan de acción y guías para la implantación del QMS en el entorno digital/electrónico del AIM.  |                     |                      |
| <b>Métricas</b>   | Porcentaje de Estados Certificados QMS ISO 9001:2008.   |                     |                      |
| <b>Metas</b>  | 50% de Estados con la Norma ISO 9001:2008 implantada en el año 2013 y certificada en el año 2014.   |                     |                      |
| <b>Estrategia</b>   | La ejecución de las actividades del Proyecto será coordinada a través de las comunicaciones entre miembros del proyecto, el Coordinador del Proyecto y el Coordinador del Programa principalmente a través de teleconferencias (aplicación GoToMeeting) así como eventuales reuniones que se puedan realizar en eventos oportunos según las actividades del programa de trabajo. El Coordinador del Proyecto coordinará con el Coordinador del Programa la incorporación de expertos adicionales si lo ameritan las tareas y trabajos a realizarse.<br><br>Los resultados de los trabajos realizados, serán sometidos a consideración y revisión por los expertos de los Estados en forma de documento final de consolidación para su análisis, revisión, aprobación y presentación al CRPP del GREPECAS por el Coordinador del Programa. |                     |                      |

|  |  |                    |                                |                      |                         |
|--|--|--------------------|--------------------------------|----------------------|-------------------------|
| <b>Justificación</b>   | El sistema de gestión de calidad en los servicios AIM debe proporcionar a los usuarios la garantía y confianza necesaria de que la Información/Datos aeronáuticos distribuidos satisfacen los requisitos de calidad en cuanto a su exactitud, resolución e integridad. Es necesaria una estrecha relación con otros proyectos con el fin de recolectar los requisitos operacionales demandados por las aplicaciones mencionadas y sus respectivas fechas tentativas de implantación. |                    |                                |                      |                         |
| <b>Proyectos relacionados</b>  | Se relaciona con los Proyectos G1 “Implantación del suministro de datos electrónicos sobre el terreno y obstáculos e-TOD” y G2 “Implantación de sistemas de intercambio de información aeronáutica (AIXM)”.  |                    |                                |                      |                         |
| <b>Entregables del Proyecto</b>  | <b>Relación con el Plan Regional basado en performance (PFF)</b>   | <b>Responsable</b> | <b>Estado de Implantación*</b> | <b>Fecha entrega</b> | <b>Comentarios</b>      |
| Preparar encuestas para establecer niveles de cumplimiento e implantación del QMS-AIM basados en las guías OACI. | PFF: SAM AIM/01  | Coordinador OACI   |                                | 25/11/11             | Completada en fecha.    |
| Circular las encuestas a los Estados.  | PFF: SAM AIM/01  | Coordinador OACI   |                                | 17/02/12             | Completada en fecha.    |
| Recopilar y tabular la información de los Estados.   | PFF: SAM AIM/01  | Coordinador OACI   |                                | 13/04/12             | Completada el 30/03/12. |
| Descripción de pasos para implantar el QMS.  | PFF: SAM AIM/01  | SAM/AIM/WG         |                                | 30/03/12             | Completada en fecha.    |

|   |                    |                          |  |          |                        |
|---|--------------------|--------------------------|--|----------|------------------------|
| Cuestionario de auto evaluación QMS.  | PFF: SAM<br>AIM/01 | David Diaz<br>RLA/06/901 |  | 30/03/12 | Completada en fecha.   |
| Planilla con resultado de evaluación QMS.   | PFF: SAM<br>AIM/01 | David Diaz<br>RLA/06/901 |  | 30/03/12 | Completada en fecha.   |
| Plan de implantación del sistema QMS.   | PFF: SAM<br>AIM/01 | David Diaz<br>RLA/06/901 |  | 19/10/12 | Completada a la fecha. |
| Procedimientos de acciones y preventivas del QMS.   | PFF: SAM<br>AIM/01 | Oscar Dioses<br>Perú     |  | 19/10/12 | Completada en fecha.   |
| Procedimiento de auditoría interna del QMS.   | PFF: SAM<br>AIM/01 | Oscar Dioses<br>Perú     |  | 19/10/12 | Completada en fecha.   |
| Procedimiento para el control de registro del Sistema de gestión del servicio AIS.        | PFF: SAM<br>AIM/01 | Oscar Dioses<br>Perú     |  | 19/10/12 | Completada en fecha.   |
| Procedimiento de elaboración de documentos del QMS.                                       | PFF: SAM<br>AIM/01 | Oscar Dioses<br>Perú     |  | 19/10/12 | Completada en fecha.   |
| Procedimiento de control de servicios-Productos no conformes del QMS.                     | PFF: SAM<br>AIM/01 | Oscar Dioses<br>Perú     |  | 19/10/12 | Completada en fecha.   |
| Procedimientos para el control de documentos del sistema de gestión de los servicios AIS. | PFF: SAM<br>AIM/01 | Oscar Dioses<br>Perú     |  | 19/10/12 | Completada en fecha.   |

|  |   |                          |  |            |   |
|--|---|--------------------------|--|------------|---|
| Modelo SLA con Proveedores de Servicio para garantizar calidad de la información e intercambio de datos AIM. | PFF: SAM AIM/01   | Juan J. González Uruguay |  | 19/10/12   | Completada en fecha.  |
| Modelo (CRC) de redundancia Cíclica suministrado a los Estados.  | B0 DATM   | Juan J. González Uruguay |  | 30/03/2015 | Completada en fecha   |
| Programas de Instrucción AIM   | B0 DATM   | Juan J. González Uruguay |  | 30/03/2015 | Completada en fecha   |
| Recopilar Certificaciones y producir Informe sobre estado de Certificaciones ISO 9001:2008 en la Región SAM. | B0 DATM   | Coordinador OACI         |  | 01/11/16   | Brasil, Chile, Ecuador, Guyana Francesa y Paraguay han Certificado ISO 9001:2008. |
| <b>Recursos necesarios</b>   | Designación de expertos en la ejecución de algunos de los entregables. Mayor compromiso de los Estados en apoyar a los Coordinadores y expertos que están trabajando. |                          |  |            |   |

\*Gris Tarea no iniciada

Verde Actividad en progreso de acuerdo con el cronograma

Amarillo Actividad iniciada con cierto retardo pero estaría llegando a tiempo en su implantación

Rojo No se ha logrado la implantación de la actividad en el lapso de tiempo estimado se requiere adoptar medidas mitigatorias