



**Cuestión 3 del
Orden del Día: Implantación del Sistema de Gestión de Calidad en las dependencias del
AIM**

Medición de la calidad

(Presentada por la Secretaría)

RESUMEN	
Esta nota de estudio presenta recomendaciones para implantar mediciones de calidad en los servicios de información aeronáutica.	
REFERENCIAS	
<ul style="list-style-type: none">• Anexo 15 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.• Norma ISO 9001:2015• Resultado de las encuestas sobre Implantación del QMS/AIM	
Objetivos estratégicos de la OACI:	<i>A - Seguridad operacional B- Capacidad y eficiencia de la navegación aérea E - Protección del medio ambiente</i>

1. Antecedentes

1.1 La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en los servicios AIS/AIM es presentada como una Norma en el Anexo 15, Cap. 3, 3.7.1.

1.2 El Anexo 15 recomienda que el Sistema de Gestión de la Calidad (QMS/AIM) establecido de acuerdo con 3.7.1 debería ajustarse a la serie ISO 9000 de normas de aseguramiento de la calidad y estar certificado por una organización aprobada.

1.3 Los Estados que han implantado y certificado el QMS/AIM lo han realizado tomando como base a los requerimientos contenidas en la Norma ISO 9001 en su versión del 2008.

1.4 La Secretaría ha enviado, mediante carta a los Estados, una encuesta sobre las consecuencias de la implantación del QMS/AIM sobre los servicios prestados a los usuarios.

2. Análisis

2.1 Durante la Reunión del CRPP/4 se manifestó que el cambio de la Norma ISO 9001 en septiembre del 2015 afectaría a los Estados que tienen implantado y certificado su QMS/AIM, así como al cronograma de tareas a ser desarrollado por los Estados con miras a completar la implantación QMS/AIM.

2.2 Durante la Reunión SAM/AIM/9 se recordó que la NORMA ISO 9001 ha experimentado modificaciones. Estos cambios han sido publicados en setiembre del 2015.

2.3 La Tercera Reunión de Directores de Navegación Aérea y Seguridad Operacional (AN&FS/3) analizó la repercusión de estos cambios en los Estados, observando que el período de transición para la validez de las certificaciones emitidas bajo la Norma ISO 9001:2008 culmina en septiembre de 2018, fecha tras la cual todas las certificaciones caducarán y deberán re-certificarse bajo la Norma ISO 9001:2015.

2.4 Los servicios de información aeronáutica se han enfocado en la necesidad de implantar el QMS/AIM pero no se ha realizado un análisis del impacto del QMS en la prestación de los servicios. La pregunta que el proveedor de servicio AIS/AIM debiera de realizar es si la implantación del QMS/AIM ha proveído un valor agregado al servicios prestado. Las empresas certificadoras pueden proceder a certificar los procesos bajo la gestión de la calidad pero los proveedores debieran de tener la capacidad de medir el impacto de la implantación de la calidad y que los productos y datos proveídos con calidad están realmente cumplimiento los cometidos de la misma. La pregunta es ¿Cómo un proveedor AIS/AIM se vuelve realmente confiable? La calidad se basa realmente en la confianza que tienen los usuarios en sus datos.

2.5 Esta confianza se basa en la calidad de la imagen y la reputación de ofrecer consistentemente productos y servicios de información aeronáutica de calidad asegurada. Un producto o servicio de información aeronáutica es una promesa de que es seguro si cumple con todos los reglamentos pertinentes y cumple constantemente con la calidad requerida.

2.6 La gestión de la calidad debe ser una aceptación del sistema de gestión general del AIS y contribuir a la seguridad operacional. Un sistema de gestión de la calidad en AIS debe soportar una “calidad real” para el usuario y no sólo «calidad formal» para productos y servicios. Sólo cuando una organización AIS «vive» la calidad y no sólo la calidad “formal” traerán beneficios tangibles al usuario. La finalidad debe ser tener una calidad “real” no “formal”.

2.7 Las implantaciones del QMS/AIM ha sido mayormente con la finalidad de cumplir con una Norma del Anexo 15. Luego de la experiencia de la implantación, los estados deberían de preguntarse si realmente la implantación del QMS ha agregado valor a los servicios prestados.

2.8 Con la finalidad de construir un servicio AIS/AIM confiable, es recomendable determinar la eficacia del SGC en AIM mediante:

- ✓ Evaluación de los principios de gestión (entorno de trabajo, recursos, gestión de riesgos, experiencia, etc.).
- ✓ Evaluación de procesos para definir la eficiencia de los criterios de proceso, efectividad de procesos y esfuerzo por la calidad.
- ✓ Evaluación de la organización (cultura de calidad, cumplimiento de requisitos).
- ✓ Asegurar la calidad y consistencia de los datos para los usuarios de la aviación reconociendo lo que necesitan y ofreciendo servicios que cumplan o excedan sus expectativas.
- ✓ Asegurar el cumplimiento y contribuir a la seguridad respetando las políticas aplicables y los estándares de regulación con total transparencia.
- ✓ Esforzarse por evitar incidentes de datos en productos y servicios aeronáuticos aplicando un enfoque de mejora continua.
- ✓ Involucrar el compromiso de todos en toda la cadena de datos y en todos los niveles de la organización AISP para contribuir a prevenir incidentes de datos.

2.9 El objetivo debe ser mejorar la satisfacción del cliente mediante una reducción de las no conformidades mayores procedentes de auditorías internas y externas, mejoras en la reducción de los costos de trabajar con datos de mala calidad. Cumplir estos puntos llevará a un cumplimiento de los requisitos de calidad de los datos (por ejemplo, ICAO o catálogo de datos del Estado) y se logrará disminuir los incidentes relacionados a la utilización de los datos y una disminución.

2.10 Los Estados deben ser conscientes que para lograr el objetivo, deben medir la calidad real de sus productos. Para lograr un alto performance de calidad, se debiera:

- ✓ crear conciencia en su organización sobre la calidad y las necesidades de un SGC;
- ✓ discutir y definir criterios de evaluación para su organización;
- ✓ identificar y evaluar los principios de su gestión;
- ✓ analizar y evaluar sus procesos;
- ✓ evaluar su organización;
- ✓ discutir los resultados en su organización; y
- ✓ discutir o comparar con otros;

2.11 Las normas de calidad aplicadas solo confirman un alto nivel del sistema pero no garantizan su eficacia y éxito. Se debe hacer todos los esfuerzos para garantizar la función práctica pero no formal del sistema de gestión. Medir la efectividad del QMS/AIM apoyará el desarrollo de una organización AIM. El objetivo debe ser es hacer un servicio de información aeronáutica / gestión de información aeronáutica confiable.

3. **Conclusión**

3.1 Los Estados deben hacer el esfuerzo por implementar un QMS real y no formal. El objetivo debe ser brindar datos y servicios con garantía de calidad real.

3.2 Los Estados, principalmente los proveedores del AIS/AIM debieran de tener la capacidad de medir la calidad aplicada a sus datos y procesos de obtención de información/datos y los procesamientos de la misma. Deben de ser capaces de medir la calidad del dato en toda la cadena.

3.3 Finalmente, un compromiso de todo el sistema y la identificación con el servicio, debería de dar la imagen de un servicio confiable que deviene de la aplicación de un QMS real.

4. **Acción sugerida**

4.1 Se invita a la Reunión a:

- a) analizar la información proporcionada en la NE;
- b) estudiar medidas de calidad que podrían aplicar a su QMS implantados;
- c) tomar otras medidas que creyeran necesarios;
- d) revisar la Guía para el apoyo de la Implantación del QMS de la Región SAM y, si considera pertinente, actualizarla; y
- e) acordar las acciones que considere necesarias.