



**Cuestión 3 del
Orden del Día:**

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

Recomendaciones para adecuar el QMS/AIM a la Versión 2015 de la Norma ISO 9001

(Presentada por la Secretaría)

RESUMEN	
Esta nota de estudio presenta recomendaciones para adecuar el QMS/AIM implantado a la Versión 2015 de la Norma ISO 9001 basadas en la experiencia de un Estado de la Región SAM.	
REFERENCIAS	
<ul style="list-style-type: none">• Anexo 15 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.• Norma ISO 9001:2015• Experiencia del Estado de Perú	
Objetivos estratégicos de la OACI:	<i>A - Seguridad operacional</i> <i>B - Capacidad y eficiencia de la navegación aérea</i> <i>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 el acápite 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 los requerimientos contenidos en la Norma ISO 9001, en su Versión del 2008. Algunos Estados ya han adecuado sus QMS/AIM a la Norma ISO 9001:2015.

1.4 En la Reunión SAM/AIM/10, los Estados mencionaron que sería importante tener pautas o recomendaciones a seguir para la implantación o adecuación de los QMS/AIM a la Norma ISO 9001:2015.

2. **Análisis**

2.1 Durante la Reunión del CRPP/4 se manifestó que el cambio de la Norma ISO 9001 en septiembre de 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 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.

2.3 La necesidad de productos y servicios AIS de calidad siempre ha existido. Sin embargo, con el advenimiento de los sistemas digitales de navegación y vigilancia aérea, la aviación se ha vuelto altamente dependiente de datos e información digital de calidad garantizada, lo que amplifica la necesidad de aplicar procesos y procedimientos QMS a un AIS. Un QMS efectivo es el mecanismo primario de control de seguridad para un servicio de información aeronáutica. La información resultante producida por un AIS/AIM es tan fundamental para las operaciones aéreas por lo que debe estar sometido a unos procesos que asegure la calidad del dato en toda la cadena. Un QMS también mejora la efectividad de la organización, la transparencia y brinda oportunidades para medir el desempeño y la mejora continua. También proporciona un mecanismo para mejorar la satisfacción del cliente y la supervisión (auditoría).

2.4 El cambio de la Norma ISO 9001, en septiembre de 2015, incluye nuevos requerimientos. Si bien la Secretaría, mediante apoyo de un Proyecto Regional, ha llevado adelante cursos de gestión de riesgo y de técnicas de auditoría actualizadas a la Versión 2015 de la Norma ISO 9001, se observa también la necesidad de generar recomendaciones para la implantación o la actualización de los QMS/AIM implantados.

2.5 En el **Apéndice A** a esta nota de estudio y basados en la experiencia del Estado peruano, se presentan unas directrices para la transición de la Norma ISO 9001:2008 hacia la Norma ISO 9001:2015.

3. **Acción sugerida:**

3.1 Se invita a la Reunión a:

- a) analizar la información proporcionada en esta nota de estudio;
- b) analizar la información contenida en el Apéndice y considerarla para su aplicación en los Estados;
- c) tomar otras medidas que se crean necesarias.

APÉNDICE A

**Directrices para la transición de la
Norma ISO 9001:2008 hacia la
ISO 9001:2015
Caso Estado Peruano**



DIRECTRICES PARA LA TRANSICIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 HACIA LA ISO 9001:2015 - CASO ESTADO PERUANO

Por: Estado Peruano

“Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Información Aeronáutica (QMS/AIS)

1) LECCIONES APRENDIDAS SEGÚN LA NORMA ISO 9001

La norma ISO 9001:2015 presenta cambios estructurales profundos, además también presenta cambios en el enfoque y en el contenido, se incluyen los aspectos como la necesidad del análisis del contexto de la empresa o la gestión basada en el riesgo.

El enfoque basado en riesgo según la norma ISO 9001:2015 se encuentra orientado hacia la prevención, que se amplía con los aspectos de la gestión del riesgo, además es necesario reconocer los riesgos que existen dentro de la organización y llevar a cabo las actualizaciones necesarias para evitar que se produzcan.

Para que el proveedor del Servicio de Información Aeronáutica – AISP del Estado peruano, tenga éxito en el proceso de transición, considerando que la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015 es menos documental, se estructuró 5 pasos para el logro del objetivo:

- 1° Conocer los nuevos requisitos del ISO 9001:2015
- 2° Identificar los requisitos que necesitan implementarse y mejorarse
- 3° Desarrollar un Plan de Transición
- 4° Implementar el Plan de Transición
- 5° Coordinar las auditorias con la empresa certificadora

Asimismo, recogiendo las mejores prácticas en la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 en el Servicio AIS, relacionada al registro y la información documentada, los gestores del Sistema de Gestión de la Calidad del Estado Peruano, a cargo del Proveedor del Servicio AIS de CORPAC S.A, **planificaron actualizar la documentación existente con la nueva reglamentación y terminología de la norma ISO 9001:2015**, por ello se actualizaron:

- a) Manual del sistema de gestión de la calidad (SGC)
- b) Política de la Calidad (**numeral 5.2**)
- c) Plan de Objetivos de la Calidad (**numeral 6.2**)
- d) Procedimiento de control de documentos (**numeral 7.5**)

En este procedimiento, entre otros considerar una lista maestra de documentos de origen interno y externo.

- e) Procedimiento de control de registros (**numeral 7.5**)
- f) Procedimiento de control de las salidas no conformes (**numeral 8.7**)
- g) Procedimiento de acciones correctivas (**numeral 10.2**)
- h) Procedimiento de auditoria interna (**numeral 9.2**)
- i) Procedimiento de evaluación de proveedores (**numeral 8.4.3**)
- j) Procedimiento de revisión del SGC por la dirección (**numeral 9.3**)
- k) Procedimiento de gestión del talento humano (**numeral 7.2**)
- l) Procedimiento de gestión de riesgo y oportunidades (**NUEVO**) (**numeral 6.1**)

Con este procedimiento se cumple también con los numerales de la nueva norma:

4.1 Comprensión de la organización y de su contorno

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Además, con la aplicación de este procedimiento se tiene identificado y gestionado los riesgos del proceso de Información Aeronáutica, Publicaciones Aeronáuticas y AIS/ARO, registros de este procedimiento que son necesarios para la auditoria de transición.

2) PROCESOS AIS SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015

Para cumplir con el numeral **4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos** y los Numerales **8.1, 8.2, 8.4 y 8.5** de la norma ISO 9001:2015, el Proveedor del Servicio AIS, estructuró de manera progresiva la actualización de su información documentada:

- ✓ Procedimiento del Proceso de Información Aeronáutica y sus respectivos subprocesos e instructivos
- ✓ Proceso del ARO
- ✓ Subproceso de Publicaciones Aeronáuticas
- ✓ Subproceso de Cartografía Aeronáutica
- ✓ Subproceso AIS

- a) Manual Operacional de la Oficina AIS/ARO;
- b) Manual Operacional del Subproceso de Publicaciones Aeronáuticas

Con la documentación de numeral (1) y (2) se cumple con el numeral **7.5 Información documentada** de la Norma ISO 9001:2015

3) OTROS TEMAS DE LA NORMA ISO 9001:2015 QUE NECESITAN DOCUMENTARSE

a) Numeral **6.3 Planificación de los cambios.**

Puede haber cambios al sistema de gestión de la calidad, como actualizar los procedimientos o un cambio en el alcance de la certificación o cambios en la matriz de riesgos etc.

b) Numeral **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

c) Numeral **7.4 Comunicación.**

Es importante que los Proveedores del Servicio AIS, elaboren una matriz de la información que debe ser comunicada a las partes interesadas internas y externas, por ejemplo: la Política, los objetivos, indicadores de la calidad, resultados de las encuestas al cliente, etc.

4) REALIZAR UNA AUDITORÍA INTERNA Y REVISIÓN DEL SGC POR LA DIRECCIÓN

Con la documentación actualizada, se debe realizar:

- Una auditoría interna a los procesos del alcance de la Certificación del sistema de gestión de la calidad, considerando los criterios de la nueva norma ISO 9001:2015, a cargo de los auditores internos de la organización – CORPAC S.A.
- Una Revisión del SGC por la Dirección, con los nuevos criterios de la nueva norma ISO 9001:2015.

5) APROBAR UNA AUDITORIA DE TRANSICIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 HACIA LA NORMA ISO 9001:2015, A CARGO DE UNA EMPRESA CERTIFICADORA.

Esta auditoría de transición, deberá realizarse después de dos o tres meses de haberse implementado y puesta en operación el sistema de gestión de la calidad AIS.

6) MEJORA CONTINUA

La transición a la norma ISO 9001:2015 se considera una actividad de mejora emprendida por el Proveedor del Servicio de Información Aeronáutica. En adelante el mejoramiento continuo de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión será medido en base a los criterios establecidos por la organización.

Es importante para la organización seguir con el proceso de integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, promoviendo el enfoque de procesos y el enfoque basado en riesgos, asegurando en todo nivel y función el liderazgo necesario para obtener los resultados previstos.

7) PLAZOS PARA LA TRANSICIÓN

La norma ISO 9001:2015 fue publicada el 23 de septiembre de 2015. A partir de esta fecha, las empresas disponían de un período de tres años para realizar la transición a la versión actual de la norma, es decir, hasta el 23 de septiembre de 2018. De forma que, a partir de ese día, todos los certificados en base a ISO 9001:2008 quedarán anulados y sólo tendrán vigencia los nuevos certificados obtenidos en base a ISO 9001:2015.

A continuación, se describe los plazos del periodo de transición:

- Si en su Organización el Servicio AIS se va a certificar por primera vez, deberá hacerlo en la nueva versión de la norma ISO 9001:2015 para certificar su Sistema de Gestión de Calidad,
- Si en su Organización el Servicio AIS ya está certificada en ISO 9001:2008, la vigencia de su certificado será la que está impresa en el certificado otorgado por el Organismo de Certificación, siempre y cuando ésta sea anterior al 23 de septiembre de 2018. A partir de esa fecha, ya no serán válidos los certificados en ISO 9001:2008,
- Si su certificado ISO 9001:2008 está próximo a vencer, y su Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio AIS aún no está ajustado con los requisitos de ISO 9001:2015, su organización puede hacer la re-certificación con la norma ISO 9001:2008 y posteriormente, antes del 23 de septiembre de 2018, hacer la

transición a la nueva versión ISO 9001:2015. En el caso de hacer su re-certificación con la versión 2008, el certificado no será otorgado por tres años como habitualmente ocurre, sino que tendrá como fecha de vigencia el 23 de septiembre de 2018.

CONCLUSIONES

- ✓ La nueva norma introduce importantes cambios respecto a sus requerimientos en materia de:
 - Nuevas cláusulas relativas al “contexto organizacional”.
 - Nuevas cláusulas relativas a las necesidades y expectativas de las “partes interesadas”.
 - Requerimientos relativos a la necesidad de la organización de identificar los riesgos y oportunidades potenciales.
 - Requerimientos relativos al nuevo concepto de “información documentada”.

- ✓ Durante el periodo de transición, deben mantenerse las auditorías de vigilancia y/o mantenimiento respecto a norma ISO 9001:2008.

- ✓ El Proveedor del Servicio AIS debe crear un “Registro de Riesgos y Oportunidades” donde el equipo competente pueda aportar la información que considere oportuna para evaluar, tomar decisiones y mitigar los riesgos y tener en cuenta las oportunidades.

- ✓ Es muy importante no dejar todo el trabajo para el final del citado periodo, pues se puede poner en riesgo el certificado de calidad del Servicio AIS.

- ✓ En septiembre de 2018, ya no serán válidos los certificados en ISO 9001:2008, por lo que los Proveedores del Servicio AIS que no hayan revisado su certificación según la nueva versión perderán su validez.