



---

**Agenda Item 3: Implementation of the quality management system in AIM units**

**Recommendations to adjust the AIM/QMS to ISO 9001 version 2015**

(Presented by the Secretariat)

<b>SUMMARY</b>	
This working paper offers recommendations to adapt the AIM/QMS to ISO 9001 version 2015, based on the experience of one SAM State.	
<b>REFERENCES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Annex 15 to the Convention on International Civil Aviation</li><li>• ISO 9001:2015</li><li>• Experience of Peru</li></ul>	
<b>ICAO strategic objectives:</b>	<i>A - Safety</i> <i>B - Air navigation capacity and efficiency</i> <i>E - Environmental protection</i>

**1. Background**

1.1 The implementation of a quality management system in AIS/AIM services is a standard contained in Annex 15, Chapter 3, paragraph 3.7.1.

1.2 Annex 15 recommends that the quality management system (AIM/QMS) established in accordance with paragraph 3.7.1 be adjusted to ISO 9000 series of quality assurance standards and be certified by an approved organisation.

1.3 States that have implemented and certified the AIM/QMS have done so based on the requirements contained in ISO 9001, version 2008. Some States have already adjusted their AIM/QMS to ISO 9001:2015.

1.4 At the SAM/AIM/10 meeting, the States noted that it would be important to have guidelines or recommendations to follow when implementing or adjusting the AIM/QMS to ISO 9001:2015.

**2. Discussion**

2.1 The PPRC/4 meeting noted that the change made in September 2015 to ISO 9001 would affect those States that had already implemented and certified their AIM/QMS, as well as the work programme to be fulfilled by the States to complete AIM/QMS implementation.

2.2 The Third Meeting of Air Navigation and Flight Safety Directors (AN&FS/3) analysed the impact of these changes on the States, noting that certifications issued under ISO 9001:2008 would expire in September 2018, after which date all certifications would need to be re-certified under ISO 9001:2015.

2.3 There has always been a need for quality AIS products and services. However, with the advent of digital air navigation and surveillance systems, aviation has become highly dependant on digital data and information of assured quality, which further underlines the need for implementing QMS processes and procedures in AIS. An effective QMS is the primary safety control mechanism for an aeronautical information service. The resulting information generated by an AIS/AIM is so critical for aircraft operations that it has to be subject to data quality assurance processes throughout the entire chain. A QMS also improves the effectiveness of the organisation, transparency and offers the opportunity to measure performance and continuous improvement. It also provides a mechanism to improve customer satisfaction and oversight (auditing).

2.4 The changes made to ISO 9001 in September 2015 include new requirements. Although the Secretariat, with the support of the Regional Project, has conducted courses on risk management and updated auditing techniques for ISO 9001 version 2015, there is also a need to make recommendations for the implementation or updating of the AIM/QMS.

2.5 Based on the experience of Peru, **Appendix A** to this working paper contains guidelines for the transition from ISO 9001:2008 to ISO 9001:2015.

3. **Suggested action:**

3.1 The Meeting is invited to:

- a) review the information provided in this working paper;
- b) review the information contained in the Appendix and consider its application in the States;
- c) take any other measures as needed.

-----

**APPENDIX A**

**Guidelines for the transition from  
ISO 9001:2008 to  
ISO 9001:2015  
Experience of Peru**

*(Spanish only)*



## 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.