



**AUTORIDAD AERONAUTICA CIVIL PANAMA
DEPARTAMENTO DE INFORMACION AERONAUTICA
(AIS)
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (QMS)**

Preparado por:
Dalys Rodríguez
AIS/NOF PANAMA



Introducción

El AIS de Panamá cumpliendo con lo dispuesto en el Anexo 15, Capítulo 3, numeral 3.6.1

“Se implementará y mantendrá un Sistema de Gestión de la Calidad que cubran todas las funciones del AIS.”



Plan de Acción presentado por Panamá para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Plan de Acción AIM para la Implementación del QMS			
	Inicio	Final	Costo Aprox
1. Recursos Humanos			
1.1 Consultoría para la transición de la Norma ISO 9001:2008 hacia la ISO 9001:2015	MAR 2017	SEP 2017	B/....?....
2. Capacitación del Personal AIM			
2.1 Capacitación para todo el personal AIM en:			
a. Interpretación de la norma ISO 9001-2015			
b. Comprender los requisitos de la nueva norma	MAR 2017	MAY 2017	*B/548.00
c. Preparar auditores internos			
3. Implementación del SGC basado en la ISO 9001:2015			
3.1 Utilización de la documentación ya existentes implantada en la ISO 9001-2008 y adecuarla a la norma ISO 9001-2015:			
a. Revisando la documentación para evaluar su utilidad de acuerdo a los nuevos requisitos.			
b. Considerar la modificación o integración de nuevos procesos de Información Aeronáutica (AIM)	APR 2017	JUL 2017	Dentro de la Consultoría
c. Revisión o integración de los objetivos de la Calidad del Depto. AIM			
d. Realización de capacitación (talleres) para la revisión de la documentación elaborada.			
4. Implementación			
4.1 Auditorías internas			
4.2 Acciones correctivas y preventivas			
4.3 Trámites de contratación, para Auditoría Externa de empresa Certificadora del SGC en ISO 9001:2015.	AUG 2017	SEP 2017	*B/ 48.00
5. Auditoría de certificación			
5.1 Efectuar la Auditoría Externa para la Certificación del SGC-AIM	OCT 2017	NOV 2017	B/5,700
6. Certificación			
6.1 Garantizar la calidad de los procesos ISO con el debido Certificado de una empresa aprobada.	OCT 2017	NOV 2017	Dentro de la auditoría de Certificación



Manual de Calidad



Contenido:

1. Dirección de Navegación Aérea (DNA)
 - 1.1 Alcance del sistema de Gestión de Calidad
 - 1.2 Política de la Calidad de la DNA
 - 1.3 Objetivo de la Calidad de AIS
2. Estructura organizativa, responsabilidad y autoridades
 - 2.1 Estructura Organizativa
 - 2.2 Responsabilidad y Autoridades
 - 2.3 Contactos
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
 - 4.1 Compromiso de la DNA y su contexto
 - 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.
 - 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
5. Liderazgo
 - 5.1 Liderazgo y compromiso
 - 5.2 Política
 - 5.3 Roles, responsabilidad y autoridades en la organización
6. Planificación
 - 6.1 Acciones para abordar riesgos
 - 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
 - 6.3 Planificación de los cambios
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación de desempeño
- 10 Mejora

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad Información Aeronáutica

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Dirección de Navegación Aérea bajo el Modelo de Certificación ISO 9001: 2015, aplicable a los siguientes servicios y productos de Información Aeronáutica (AIM):

Confección del NOTAM y Boletín Previo al Vuelo	Confección de Lista Mensual de NOTAM válidos	Confección de Suplementos AIP	Producción y Actualización de Cartas Aeronáuticas	Confección Enmiendas AIP	Confección de Circulares de Información Aeronáutica (AIC)	Publicación de Información Aeronáutica (AIP)
NOTAM BOLETÍN PREVIO AL VUELO	LISTA MENSUAL DE NOTAM VÁLIDOS	SUP AIP SUP AIRAC	CARTAS AERONÁUTICAS	AMDT AMDT AIRAC	AIC	DOCUMENTO AIP

Las actividades asociadas a los servicios señalados, se desarrollan en el Aeropuerto Internacional de Tocumen y en nuestra sede en Albrook edificio 646 de la República de Panamá.

Para los propósitos de la aplicación del SGC se excluyen los siguientes requisitos:

- * Requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones. El SGC aplicable a AIM, no contempla el uso de equipos de medición que requieran calibrarse o verificarse.
- * Requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. El SGC no contempla el diseño y/o desarrollo de los productos y/o servicios. Los mismos se fundamentan en estándares establecidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).
- * Requisito 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, literal f). Todos los productos/servicios prestados son verificados mediante las actividades de seguimiento y medición contemplados en el plan de calidad y según corresponda, en los procedimientos asociados, los cuales establecen los elementos de medición, control y la aceptación y rechazo del servicio.

Los requisitos determinados como no aplicables para el Sistema de Gestión de Calidad, no afectan la capacidad o responsabilidad de AIM de asegurarse de la conformidad de sus servicios y del aumento de la satisfacción de sus clientes.

Flor Eneida Silvera Cardales
Directora de Navegación Aérea

Resolución: 156-17-DJ-DG-AAC 4 de julio 2017
AAC/DNA/AIM/GRL-T002 Versión: 0



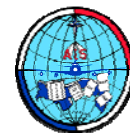
Política de la Calidad

Dirección de Navegación Aérea

Estamos comprometidos en proveer información aeronáutica **oportuna, completa y confiable**, **cumpliendo** las normas que rigen la aviación civil a nivel nacional e internacional, **mejorando continuamente** nuestro sistema de gestión de la calidad **a fin de contribuir** a la seguridad operacional, regularidad y eficiencia de la navegación aérea.

Flor Eneida Silvera Cardales
Directora de Navegación Aérea

Resolución: 156-17-DJ-DG-AAC 4 de julio 2017
AAC/DNA/DIR/GRL-T001 Versión: 1



Objetivos de la Calidad del Departamento de Información Aeronáutica (AIM)

Para dar cumplimiento a la Política de la Calidad de la Dirección de Navegación Aérea, se han establecido los siguientes objetivos de la calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad de AIS:

- * Emitir o publicar oportunamente la documentación integrada de información aeronáutica.
- * Emitir o publicar información aeronáutica confiable.
- * Fortalecer y desarrollar las competencias del personal de acuerdo a los perfiles exigidos.
- * Lograr la satisfacción del cliente.

Flor Eneida Silvera Cardales
Directora de Navegación Aérea

Resolución: 156-17-DJ-DG-AAC 4 de julio
2017
AAC/DNA/AIM/GRL-0001 Versión: 1





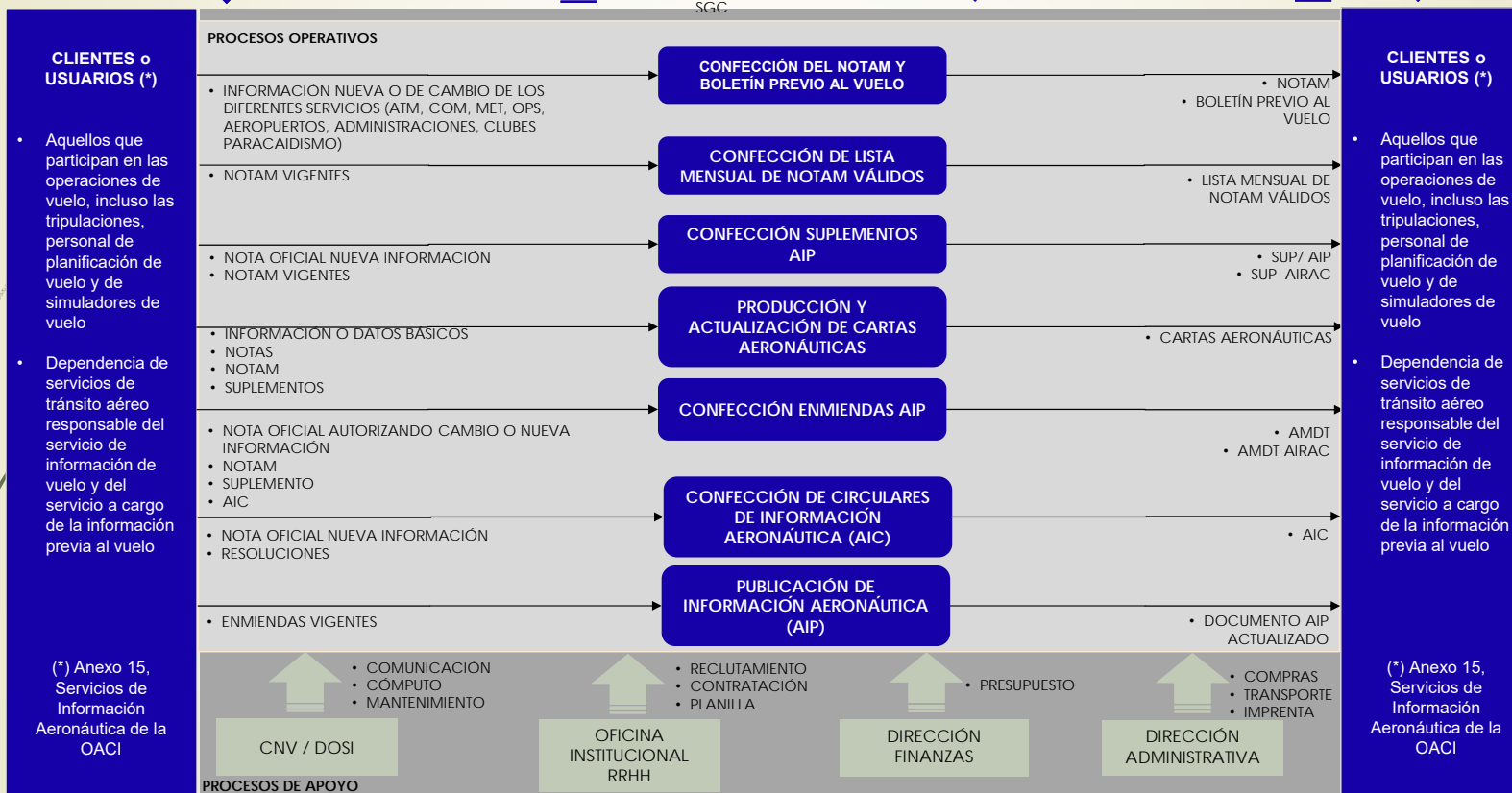
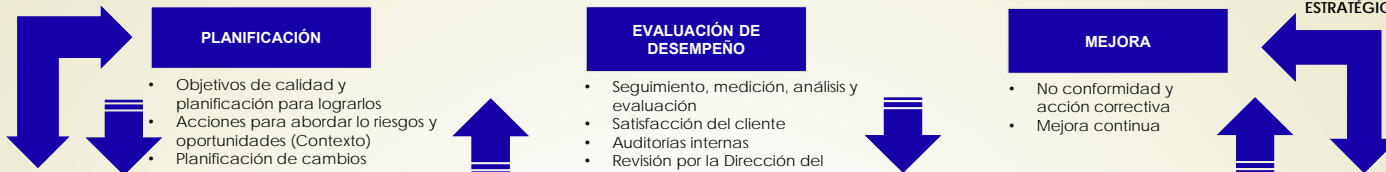
Estructura Organizativa





PROCESOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA (AIS)

PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROVEEDORES DE INFORMACIÓN A PUBLICAR

ATS / MET

DIRECCIÓN DE AEROPUERTOS

ONYSOA

ESCUELAS DE AVIACIÓN

CLUBES DE PARACAIDISMO

SAR / OPS

ADMINISTRADORES AEROPUERTOS

Versión N° 1 del Manual de Gestión de Calidad



Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El (la) Director (a) de Navegación Aérea se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. Los roles, responsabilidades y autoridades están documentadas en:

- Manual de Calidad



- Plan de Calidad

AUTORIDAD AERONÁUTICA CIVIL DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA PLAN DE CALIDAD DE AIM		CODIGO AERONALAM- QBL-G-01	PAGINA 1 DE 28
		VERSION	
		FECHA	01 de 2014 de 2018

FIRMAS DE LOS RESPONSABLES			
Elaborado y revisado por:			
Sra. Iris González			
Jefa del Departamento de Información Aeronáutica			
Dalys Rodríguez V.			
Técnico en Información Aeronáutica			
Manuela <u>Vallester</u>			
Especialistas en Cartas Aeronáutica			
Leslie Guerra			
Especialista en Publicaciones Aeronáuticas			
Autorizado por:			
Flor Eneida Silvera Cardales			
Directora de Navegación Aérea			
Resolución Administrativa N° 156-17-DJ-DG-AAC			

TABLA DE REVISIONES Y CAMBIOS			
Revisión N°	Fecha	N° de Página / Sección	Detalle de la Revisión/Cambio
0	Septiembre 2015	Todas	Emisión original del documento



Planificación



AIS planifica su SGC, mediante la formación y actualización de:

➤ **Matriz de Contexto:** determina las cuestiones externas e internas pertinentes para el propósito u dirección estratégica de AIS y que afecten la capacidad para lograr los resultados previstos del SGC.

➤ **Matriz de partes Interesadas:** el AIS realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes, así como, a las acciones implementadas para abordar los riesgos y oportunidades durante la revisión por la dirección.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Cuestiones Internas/externas	Factor	Aspecto	Cómo nos pueden afectar	Relación con el propósito de la organización y su dirección estratégica	Capacidad de afectar los resultados previstos	Análisis de la pertinencia del entorno	Riesgo (+ o -) / oportunidad	Opción para abordar los riesgos u oportunidad	Requisito
20	EXTERNAS	Político	Cambios de administración	Cuando se presentan cambios de administración se estancan los proyectos que estén en ejecución	Alta	Baja	Monitorear para ver como evolucionan	Riesgo		
21	EXTERNAS	Político	Cambios de administración	Cambios en la visión o estrategia aplicable a la gestión de la DNA	Alta	Baja	Monitorear para ver como evolucionan			
22	EXTERNAS	Económico	Crecimiento económico	Mejora en la gestión de la infraestructura, competencias, ingresos del personal	Alta	Alta	Considerar como parte del contexto Externo / Interno	Riesgo	R-Mantener riesgos mediante decisiones informadas	
23	EXTERNAS	Sociales	Estabilidad social	Estabilidad social	Baja	Baja	No son pertinentes al SGC			
24	EXTERNAS	Tecnológico	Tecnología aplicables a los procesos	Problemas de acceso a nuevas tecnologías	Alta	Baja	Monitorear para ver como evolucionan			

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J		
	Parte interesada	Necesidad / Expectativa	Relación	Poder	Inte	Evaluación de pertinencia	Riesgo (+ o -) / oportunidad	Opción para abordar los riesgos u oportunidad	Requisito pertinente	Requisito pertinente / Req. ISO 9001 (cuando aplique)	Acc	
20	Dirección General	Panamá cumpla con los requisitos de la reglamentación nacional e internacional adoptada, oportunamente y sin errores	Afectamos / Nos afecta		Alta	Alta	Parte interesada pertinente	Riesgo	R-Asumir riesgos para perseguir una oportunidad	Cumplir con el Libro XXX, Servicios de Información Aeronáutica y el Libro XXXI, Cartas Aeronáuticas.	5.2 Política de la calidad 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 8.1 Planificación y control operacional - Libro XIX, Servicios de Información Aeronáutica. - Libro XXXI, Cartas Aeronáuticas.	Existen c incluyen SGC bajo
21	Colaboradores	Estabilidad, trabajo, entrenamiento, actualización de competencias, crecimiento	Afectamos / Nos afecta		Alta	Alta	Parte interesada pertinente	Riesgo	R-Evitar riesgos	Manual Institucional de Clases Ocupacionales y Reglamento Interno de la	7.2 Competencia	Seguimie del persc matriz de
22	OACI	Cumplimiento de las normas aplicables que rigen la información aeronáutica para el desarrollo seguro y confiable de la navegación aérea	Afectamos / Nos afecta		Alta	Alta	Parte interesada pertinente	Riesgo	R-Evitar riesgos	Cumplir con el Anexo 4, Cartas Aeronáuticas y el Anexo 15, Servicios de Información Aeronáutica	8.1 Planificación y control operacional - Anexo 4, Cartas Aeronáuticas. - Anexo 15, Servicios de Información Aeronáutica	Seguimie de los ar documen
23	DOSI	Retroalimentación en cuanto al servicio informático, mantenimiento y telefonía, operatividad, respuesta oportuna	Nos afecta		Alta	Alta	Parte interesada pertinente	Riesgo	R-Mantener riesgos mediante decisiones informadas	Acuerdo de servicio Cómputo, mantenimiento y telefonía	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Realizad



Apoyo



Recursos:

El/la Director(a) de la DNA determina y proporciona anualmente los recursos (personal, financiero y equipos) requeridos para la implementación y mantenimiento del SGC y quedan registrados en el presupuesto de la DNA, con lo cual se asegura aumentar la satisfacción de los clientes o usuarios por el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios de AIS

Personas:

La estructura organizativa, establece la estructura de cargos y número de personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.

Infraestructura

El/la Director(a) de la DNA y el (la) Jefe (a) del Departamento de Información Aeronáutica (AIS) determinan y proporcionan la infraestructura requerida para la operación de sus procesos y lograr la conformidad del producto y/o servicio de AIM:

- Espacios de oficinas.
- Equipos y programas para el procesamiento de la información/datos aeronáuticos.

- Medios de comunicación.
- El mantenimiento de los equipos, sistemas y comunicación es provisto por CNV.
- Equipos y acceso a los sistemas relacionados con los productos y servicios prestados. Ej. Sistema de manejo de mensajería (AMHS).

Competencia

AIS realiza lo siguiente:

- El/La Jefe(a) de la Oficina Institucional de Recursos Humanos asegura que se hayan determinado las competencias del personal según el Manual Institucional de Clases Ocupacionales.
- El (la) Jefe (a) del Departamento de Información Aeronáutica (AIM) se asegura que los colaboradores sean competentes basados en el conocimiento y aplicación los procedimientos en sus actividades. Adicionalmente como parte de las acciones de formación, al personal se les dictan charlas sobre la política y objetivos de la calidad de la dirección y su relación con las actividades que desarrollan.

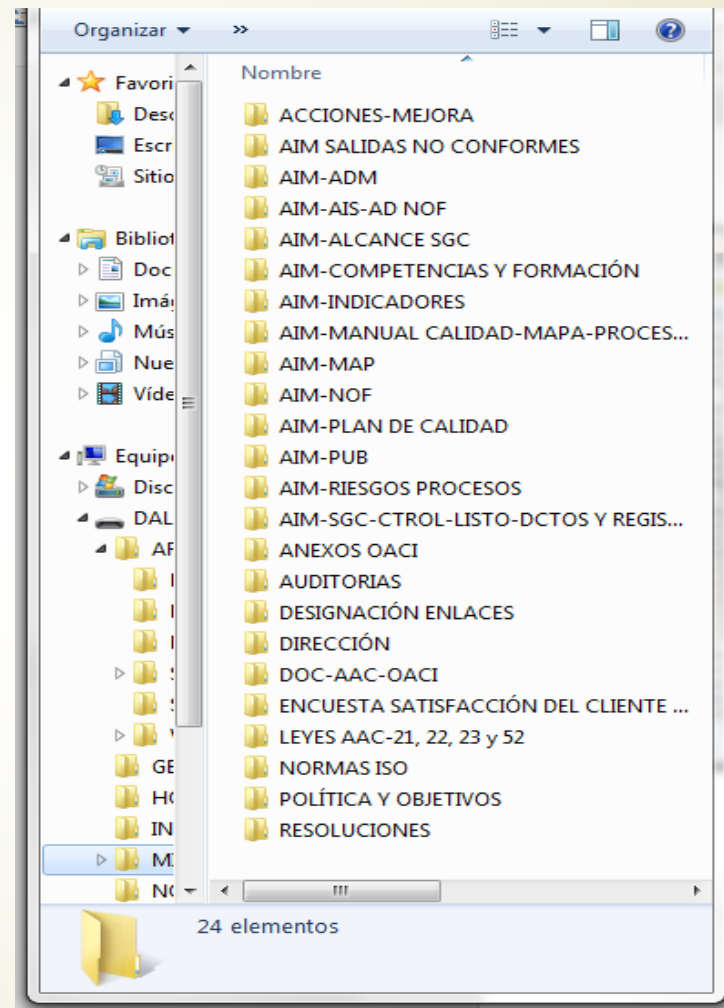


La base de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, hemos establecido un sistema por medio de Carpeta Compartida en la cual están: El manual de Calidad, los Procedimientos de nuestros productos, la Política, los Objetivos, los Documentos y Anexos actualizados, etc.

Todas las secciones igualmente la Jefatura de Departamento AIS tiene acceso y se mantiene actualizada por los encargados de cada Sección, los enlaces designados del SGC (PUB, NOF, MAP y Jefe AIS).



Carpeta compartida

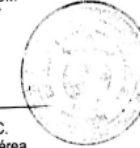




Designación de Enlaces



DIRECCION DE NAVEGACION AEREA
MEMORANDUM
DNA184-17



PARA: TODO EL PERSONAL
Departamento AIM

DE: Licda. Flor Enéida Silvera C.
Directora de Navegación Aérea

ASUNTO: Designación Enlaces del Sistema de Gestión de la Calidad de Información Aeronáutica

FECHA: 15 de junio de 2017

Como parte del desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Dirección de Navegación Aérea y cumpliendo con las exigencias de la norma ISO 9001: 2015, se designan ENLACES DEL SGC en el **Departamento de Información Aeronáutica**. Estos colaboradores, con independencia de sus otras funciones, tendrá la responsabilidad y la autoridad para realizar las actividades necesarias relacionadas con:

Enlace/Rol	Persona designada	Responsabilidades
Enlace PUB - Publicaciones Aeronáuticas	Leslie Guerra / PUB	Actualiza los indicadores actualizados de su sección.
Enlace MAP - Cartas Aeronáuticas	Manuela Vallester / MAP	Apoyar en los temas relacionados con la información documentada, incluyendo el control de los documentos y control de los registros. (documentos a mantener y a conservar, respectivamente)
Enlace NOF - NOTAM	Dalys Rodríguez / NOF	Aplicar las encuestas, recopilar los datos, tabular los resultados y enviar al enlace encargado del cuadro de indicadores
Enlace aplicación de Encuestas	Leslie Guerra	Realizar seguimiento en la implementación de acciones correctivas o de mejora necesarias.
Enlace Evaluación de Desempeño y Mejoras	Dalys Rodríguez	Plan de formación e indicador
Enlace Formación	Iris González	Compilación de la información para la Revisión por la Dirección y convocar asistentes (incluir a enlaces en la convocatoria)
Enlace con la Dirección	Titular del Departamento de AIM	

Solicitamos la atención de todos los colaboradores para lograr el óptimo desarrollo de las actividades de implementación y, en consecuencia, el éxito en la certificación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

Atentamente,
5500/17

Manuela Vallester
15/6/17







Gracias