



**Cuestión 2 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>• Reporte de la AIM-IS / 1</li></ul>	
<b>Objetivos estratégicos de la OACI:</b>	<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 El Proyecto de la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, desde la última reunión de la SAM/AIM, ha presentado un importante avance. El 2018 ha cerrado con seis Estados, certificados con la Versión 2015 de la Norma ISO 9001.

1.2 El Grupo de Estrategia de Implementación del AIM identificó la implantación del QMS/AIM como una deficiencia a nivel global y de lento avance en todas las regiones.

**2. Análisis**

2.1 El Proyecto G3 había presentado un avance muy importante hasta el 2015. La mayoría de los Estados habían avanzado en la implementación de la Gestión de la Calidad para los procesos que gestionan el AIS/AIM, aunque algunos sin certificarlos. El avance en aquel momento llegó incluso al 84% debido a que los Estados habían tomado nota que para avanzar la Fase 2 debían certificar el QMS/AIM.

2.2 El Proyecto tuvo un cambio de enfoque con la migración de la Norma ISO 9001 a la versión 2015. Estados que ya habían certificado, tuvieron un replanteamiento de los QMS/AIM implantados para adecuar a los requerimientos introducidos por la versión 2015. Así los Estados que lo tenían en proceso en ese momento, **Surinam, Guyana, Bolivia, Colombia, Venezuela, Panamá y Ecuador** tuvieron que replantear el cronograma de implantación y certificación a la versión 2015.

2.3 Para finales del 2018, la información recogida por la Secretaría indica que Brasil, Chile, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay han certificado su QMS/AIM bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Argentina no había logrado la re-certificación y Guyana continuaba en procesos.

2.4 A continuación, pueden observar un cuadro indicando el estado de implantación del sistema de calidad:

<b>ESTADO</b>	<b>% DE IMPLANTACIÓN Mayo -2019</b>	<b>FECHA DE IMPLANTACIÓN</b>	<b>% AVANCE</b>	<b>Avance con la versión 2015</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Argentina</b>	No ha logrado la re-certificación	FEB/2016	0%	No ha registrado avance	Las planificaciones son aún muy básicas.
<b>Bolivia</b>	30%	TBD	0%		El proveedor AASANA ha capacitado a dos especialistas para la implantación de la calidad. Una funcionaria de la DGAC ha asistido al curso de Auditor Líder llevado a cabo en octubre de 2015.
<b>Brasil</b>	<b>CERTIFICADO</b>	-----	-----	<b>100%</b>	Certificado con la Versión 2015
<b>Chile</b>	<b>CERTIFICADO</b>	-----	-----	<b>100%</b>	Certificado con la Versión 2015
<b>Colombia</b>	90%	SEP/2014	25%	No ha registrado avance	Han contratado una consultoría para la certificación de los QMS AIM y MET.
<b>Ecuador</b>	No ha logrado la re-certificación	-----	-----	No ha registrado avance	No hay información sobre planes para obtener nuevamente la certificación.
<b>Guyana Francesa</b>	<b>CERTIFICADO</b>	-----	-----	No ha registrado avance	No hay información sobre planes para obtener nuevamente la certificación.

<b>ESTADO</b>	<b>% DE IMPLANTACIÓN Mayo -2019</b>	<b>FECHA DE IMPLANTACIÓN</b>	<b>% AVANCE</b>	<b>Avance con la versión 2015</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Guyana</b>	60%	DIC/2017	35%		Presenta Plan de Implantación y certificación. Prevénculminar la implantación en julio
<b>Panamá</b>	Certificado con la 2015	DIC/2017	10%	100%	Certificado con la Versión 2015 de la Norma.
<b>Paraguay</b>	<b>CERTIFICADO</b>	-----	-----	Certificado	Certificado con la ISO 9001:2015.
<b>Perú</b>	<b>CERTIFICADO</b>	-----	-----	90%	Certificado con la ISO 9001:2015.
<b>Surinam</b>	50%	AGO/2014	5%	No registra avance	Presentaron un Plan de Acción.
<b>Uruguay</b>	<b>CERTIFICADO</b>	-----	-----	Certificado con la	Certificado con la 2015.
<b>Venezuela</b>	95%	DIC/2017	10%	70%	No existe empresa certificadora en el Estado.

2.5 La Reunión del AIM-IS identificó los problemas asociados a la implantación del QMS en los procesos del AIS / AIM.

2.6 La reunión del AIM-IS estuvo de acuerdo con la descripción genérica de la declaración del problema. Sin embargo, se observó que los detalles específicos asociados con la declaración del problema se centran demasiado en la falta de material de orientación de la OACI. El problema asociado con la implementación de QMS es más grande que eso y puede estar relacionado con:

- a. Factores de gestión, como la falta de compromiso de la Alta Dirección, la falta de apoyo, la falta de objetivos comunes en la organización, el conocimiento insuficiente del QMS, etc.
- b. Factores financieros, como recursos personales y financieros limitados, dificultades para cumplir con los requisitos de la política, etc.
- c. Factores humanos, como dificultad para cambiar la mentalidad, falta de comunicación, falta de compromiso, etc.

- d. Factores de proceso: plazo demasiado corto para introducir la política de SGC, interpretación controvertida de la política, etc.

2.7 Los Estados que aún no han implantado el QMS/AIM, deben analizar su problemática a la luz de estos factores identificados y elaborar un Plan de Acción para cumplir con la implantación, la certificación y los procesos de mejora continua del QMS/AIM. La Reunión podría analizar la emisión de una recomendación acerca de la misma debido a que la no finalización de la implantación de la misma impide culminar la Fase 1 de la Hoja del AIS al AIM.

2.8 Con relación a los compromisos asumidos en la Reunión de la SAM/AIM/11, Venezuela no ha reportado la culminación de los procesos de implantación y certificación, así como el Estado de Guyana.

2.9 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) revisar y aportar comentarios a los cambios realizados en el proyecto G3;
- b) actualizar la información referente al estado de implantación del sistema de calidad en cada Estado, que figura en la Tabla del acápite 2.4;
- c) describir brevemente en la columna de “*observaciones*” de la Tabla del acápite 2.4 las causas que han retrasado la implantación;
- d) presentar los avances registrados en los Planes de Acción presentados para aquellos 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; y
- e) presentar los avances registrados en la implantación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para aquellos Estados que han certificado la calidad bajo la Normas ISO 9001:2008.
- f) Considerar otras acciones

-----