



---

---

**QMS PANAMÁ**

---

---

Panamá certifico el Sistema de Gestión de Calidad en el 2017.

Se ha mantenido la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.



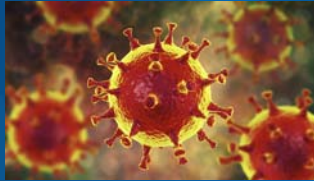


### 1. Datos de la organización

<b>Organización:</b>	DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA DE LA AUTORIDAD DE AERONÁUTICA CIVIL (INFORMACIÓN)
<b>Código de identificación fiscal</b>	8NT1 13178
<b>Número de Expediente:</b>	C00764_1
<b>Persona de contacto/Cargo:</b>	Iris Gonzalez - Jefa del Departamento de Información Aeronáutica
<b>Correo electrónico:</b>	igonalez@aeronautica.gob.pa
<b>Dirección:</b>	C/Demetrio Corsi. Edificio 646. Albrook. Corregimiento de Ancón, Ciudad de Panamá. República de Panamá.
<b>Teléfono:</b>	315-9815
<b>Norma de Referencia:</b>	ISO 9001:2015
<b>Tipo de Auditoría:</b>	Etapas 2 - Individual
<b>Códigos NACE:</b>	52.23
<b>SC:</b>	31
<b>MA:</b>	N/A
<b>Alcance de Certificación:</b>	Publicación de Información Aeronáutica (AIP), Confección Enmiendas AIP, Confección de Suplementos AIP, Confección del NOTAM, Confección de lista Mensual de NOTAM válidos, Producción y Actualización de Cartas Aeronáuticas, Confección de Circulares de Información Aeronáutica (AIC).  - C/Demetrio Corsi. Edificio 646. Albrook. Corregimiento de Ancón, Ciudad de Panamá. República de Panamá.
<b>Centros a Auditar:</b>	- Aeropuerto Internacional de Tocumen Nivel 4. Corregimiento de Tocumen. Ciudad de Panamá. República de Panamá.

(\*) Cuando se trate de sistemas de gestión cuyo alcance sea llevado a cabo por varias razones sociales que forman parte de una organización matriz, se deben registrar las razones sociales, su RUC /CIF correspondiente a cada una y la(s) actividad(es) que se desarrolla en cada una.

En 2020 debido a la pandemia Covid-19 no se realizaron las auditoria interna y externa para la renovación del certificado obtenido en el 2018.




- \*Se mantuvo el registro de los indicadores del SGC.
- \*Seguimiento de los productos de información aeronáutica.
- \*Encuesta de Satisfacción de cliente

# 2020

## Realizo encuesta de satisfacción de cliente

Las secciones de:  
Publicaciones Aeronáuticas  
Cartas Aeronáuticas  
NOTAM INTL



Autoridad Aeronáutica Civil  
Dirección de Navegación Aérea  
Departamento de Información Aeronáutica  
**Encuesta de Satisfacción**

Esta encuesta pretende conocer su opinión relacionado a el servicio brindado y mejorar la asistencia que ofrecemos.

Favor indicar su valoración de acuerdo al tipo de servicio brindado .


Colocar una (X) en la casilla

	1 Insatisfactorio	3 Mejorable	4 Bueno	5 Satisfactorio
--	-------------------	-------------	---------	-----------------

El contenido del AIP Panamá publicado es de utilidad para su planificación				
Califique el tiempo de respuesta por parte del personal				
Indique la disponibilidad de los productos de información aeronáutica (SUP, AIC, Lista NOTAM, AMDT)				
Pondere la calidad de las emisoras (AMDT) y su presentación				
Los productos de información aeronáutica son accesibles a nuestros usuarios				
Las circulares de información aeronáutica son proporcionadas con frecuencia				
El texto y contenido de los suplementos (SUP) publicados son detallados e interpretativos				
Las Listas NOTAM son productos de información aeronáutica que se emiten con frecuencia				
Está conforme con las actualizaciones de las informaciones recibidas hasta el momento				

Le agradecemos nos comports sus observaciones:

La calidad en el servicio no es lo que das. Es lo que el usuario recibe



AUTORIDAD AERONÁUTICA CIVIL DE PANAMÁ  
DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA  
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA (AIM)

La siguiente encuesta ha sido elaborada por el Oficina NOTAM Internacional (NOF), para conocer la valoración de nuestros usuarios sobre nuestros producto y servicio.

**Indique su valoración asignando: Sobre el Producto de información Aeronáutica: NOTAM**

(1) Insatisfactorio, (2) Debe Mejorar, (3) Satisfactorio, (4) Excelente

LOCALIDAD: \_\_\_\_\_

Aspectos a valorar	Recepción de la información	Contenido solicitado	Texto claro y entendible	Aclaración en la información solicitada	Recepción del NOTAM (AMHS o email)
¿Al tramitar la información, el personal NOTAM lo oriento en alguna duda sobre el NOTAM a tramitar?					
¿Una vez tramitado el NOTAM, el texto del mismo es la información solicitada?					
¿El texto del NOTAM Alfa o Charlie, es claro y entendible?					
¿Una vez tramitado el NOTAM, si usted ha tenido alguna consulta el personal le ha podido responder y ha quedado satisfecho con la respuesta?					
Una vez tramitado el NOTAM ha tenido problemas en recibirlo vía AMHS o email (los que se le envía por este medio)?					

Observación: En esta parte puede anotar comentario sobre alguna inquietud en relación a los NOTAM Alfa (A) o Charlie (C)

\_\_\_\_\_



AUTORIDAD AERONÁUTICA CIVIL  
DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN ÁREA  
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA  
SECCIÓN DE CARTAS AERONÁUTICAS  
EVALUACIÓN SATISFACCION AL CLIENTE

Ayúdenos a mejorar la calidad de nuestros productos, dedicando unos minutos a completar esta pequeña encuesta.

VERSIÓN:02

Valore cada enunciado según su percepción	Excelente
	Satisfactorio
	Debe mejorar
	Insatisfactorio

Producto a evaluar: **Cartas Aeronáuticas**

- Se le proporcionan grupos de datos que cumplen con los estándares de seguridad, como : precisión, exactitud e integridad.
- Evalúe los grupos de datos representados en las cartas aeronáuticas.
- Valore la atención y asesoramiento recibidos en la información.
- Valore la entrega oportuna de las cartas aeronáuticas.
- Las cartas aeronáuticas son de utilidad para su planificación.
- Valore la calidad de las cartas y su presentación.

Cualquier comentario o sugerencia \_\_\_\_\_



# Gestiones administrativas

Inclusión en el presupuesto AIS año 2021

Copia de POA Dirección de Navegación Aérea 2021 VF por presupuesto SEGUIMIENTO 6MAN21 [solo lectura] - Excel

OE	No.	Producto/Acciones	Código	Responsable	Observaciones
OE	6	Servicios contratados	106-116-169	Jefes Técnicos	Cable & Wireless B/. 143000 (G-116) COCESNA PZA B/. 8000 (G-169-Inversión) COCESNA FLIGHT B/. 136000 (G-169) MEVA B/. 85000 (G-116) Alquiler de terreno para estación Cerro Jefe B/. 7500 (G-106) Alquiler de terreno para estación Playón Chico B/. 1800 (G-106)
OE	7	Sistema de Gestión da Calidad AIS/MET	169	Jefe de AIS	Certificación de gestión de calidad AIS/MET 13000 (169)
OE	8	Celebración día del Meteorólogo	169	Jefe de Meteorología	Confección de sweaters
OE	9	Logística Navegación Aérea 646	165-169-182-189	Jefe de Logística y Mantenimiento	B/. 25.000.00 Compra de un software para el departamento de logística (G-165) B/. 9.500.00 Mantenimiento de ascensores (G-189) B/. 4.150.00 Planta de tratamiento del 646 (G-169) B/. 1.060.00 Limpieza tanques sépticos (G-169) B/. 126200 Mantenimiento y adecuación del 646 (G-189)
OE	10	Roles de fajas de progreso de vuelo	232	Jefe del CERAP	300 cajas de rollos
OE	11	Capacitación al personal técnico /operativo	624	Jefes Técnicos y Operativos	Capacitación al personal técnico de AIS B/. 35.000 Capacitación al personal técnico de MET B/. 15.520 Recurrentes a otras dependencias DNA B/. 7.500 Capacitación al personal de TELECOM B/. 40.300 Capacitación al personal de TELECOM OACI B/. 10.500 Capacitación al personal de Panamá Radio B/. 100.000 Capacitación al personal del CERAP B/. 25.000

POA 2021 Inversión21 Desglose Infraestructura CNV Desglose Capacitación

# Seguimiento

Coordinaciones por parte de la Dirección de Navegación Aérea y la Dirección de Presupuesto separar la partida destinada auditoria externa, por parte de la empresa que se le adjudique el contrato.

Este proceso sigue los siguientes pasos:

Fecha: 27/07/2021  
No. DNA 108 (AIS)

**AUTORIDAD AERONÁUTICA CIVIL**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**  
**REQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS**

*Quise 568*

TIPO DE SOLICITUD	Bienes <input type="checkbox"/>	Servicios <input checked="" type="checkbox"/>	Obras <input type="checkbox"/>				
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA Y CNV	SOLICITADO	Iris González				
UNIDAD SOLICITANTE	SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA	CORREO ELECTRÓNICO	iris.gonzalez@aeronautica.gob.pa				
PARTIDA PRESUPUESTARIA		LOCALIDAD	ALBROOK				
¿El bien o servicio solicitado se encuentra en el catálogo abstractivo de productos y servicios? (Conforme al Artículo 60 del Texto Único de la Ley 22 de 2006, ordenado por la Ley 163 del 2020, es necesario consultar dicho Catálogo)			SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>				
JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN		FORMA DE LA SOLICITUD					
Optar por la certificación bajo la versión 2015 de la norma internacional ISO-9001 para la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en los Departamentos de Información Aeronáutica y Meteorología Aeronáutica.		Global <input checked="" type="checkbox"/> Renglón <input type="checkbox"/>					
Nº	RUBRO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	
1	Servicio	Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad para los Departamentos de Información Aeronáutica (AIS) y Meteorología Aeronáutica (MET).	Unidad	1	13,000.00	13,000.00	
					SUBTOTAL B.V.		13,000.00
					ITBMS B.V.		
					TOTAL B.V.		13,000.00
Detallar procedimiento utilizado para el cálculo del "Precio de Referencia"					FORMA Y TIEMPO DE ENTREGA		
Adquisiciones anteriores de la institución (históricas)					Forma: Crédito		
					Tiempo de entrega: 2 años		
OBSERVACIONES							
El tiempo de entrega previa coordinación con la unidad solicitante. Entrega según necesidad.							
NOMBRE DEL SOLICITANTE	Iris González	FRMA					
NOMBRE DEL AUTORIZANTE	Laydi Sánchez	FRMA					
FECHA	27-07-2021						

# Confecciones de especificaciones

- Confección de los mini pliegos de las condiciones, especificaciones y los formularios a certificar en el Sistema de Gestión de Calidad para el Departamento de Información Aeronáutica.
- Este contrato contiene la contratación de la empresa seleccionada y dará cumplimiento a las normas constitucionales y declara en el mismo.
- Fechas de ejecuciones y plazos establecidos incluyendo los pagos por parte de la Autoridad Aeronáutica Civil.



# Preparación del año 2021

- Actualización de Indicadores para lograr los objetivo.
- Realización de encuesta de satisfacción de cliente.
- Auditoria interna (personal aeronáutico).
- Auditoria externa.
- Entrega de informe.



# Encuesta realizada en el año 2021

**Encuesta Satisfacción 2021 PUB-MAP**

HIS PANAMA

Correo \*

Correo válido

Este formulario registra los comentarios. [Cambiar configuración](#)

1. ¿Cómo calificaria la calidad de los datos contenidos en el AIP Panamá? / How would you rate the quality of the data contained in the AIP Panamá?

Satisfactorio / Satisfactory  
 Mejorable / Improvable  
 Comprensible / Understandable  
 Poco Comprensible / Not understandable

2. Indique la satisfacción de acuerdo a entidez, contenido (datos/información) y publicaciones de las cartas aeronáuticas / Indicate level of satisfaction according to clearness, content (data/information) and publications of aeronautical charts

Satisfactorio / Satisfactory  
 Mejorable / Improvable  
 Comprensible / Understandable  
 Poco Comprensible / Not understandable

3. Indique si las actualizaciones de los productos de información aeronáutica son de fácil acceso para usted / Indicate if the updates to aeronautical information products are easy to access by you

Satisfactorio / Satisfactory  
 Mejorable / Improvable  
 Comprensible / Understandable  
 Poco Comprensible / Not understandable

4. ¿Cuál sería su valoración con respecto al tiempo y forma que recibe los productos de información aeronáutica? / What would be your assessment about time and how you receive the aeronautical information products?

Satisfactorio / Satisfactory  
 Mejorable / Improvable  
 Comprensible / Understandable  
 Poco Comprensible / Not understandable

5. ¿Cómo calificaria el tiempo de respuesta a sus consultas de cartas aeronáuticas? / How would you rate time of responses to your inquiries about aeronautical charts?

Satisfactorio / Satisfactory  
 Mejorable / Improvable  
 Comprensible / Understandable  
 Poco Comprensible / Not understandable

6. ¿Cuál ha sido su experiencia interactuando con el e-AIP? / What has been your experience interacting with the e-AIP?

Satisfactorio / Satisfactory  
 Mejorable / Improvable  
 Comprensible / Understandable  
 Poco Comprensible / Not understandable

Sugerencia / Additional comments:

Texto de respuesta corta

**Sección NOTAM Internacional (NOF)**

Si le agradece responder las preguntas sobre el Producto NOTAM/Please answer the following questions about the NOTAM product

**Obligatorio**

Correo \*

Tu dirección de correo electrónico

1- ¿Logra usted comprender con claridad la información presentada en el texto NOTAM/Do you clearly understand the information presented in the NOTAM text?

Excelente / Excellent  
 Satisfactorio / Satisfactory  
 Debe mejorar / Must improve  
 Insatisfactorio / Unsatisfactory

Observación / Remark

Tu respuesta

2- ¿Encuentra usted la información transmitida en el texto del NOTAM de manera? / Do you find the information conveyed in the NOTAM text in a manner?

Confiable / Reliable  
 Útil / Useful  
 Poco confiable / Not reliable  
 No muy útil / Not very useful

Observaciones / Remark

Tu respuesta

3- Considera que el texto NOTAM satisface sus necesidades de información? / Do you consider that the NOTAM text meets your information needs?

Extremadamente bien / Extremely well  
 Muy bien / Very good  
 Algo bien / Somewhat good  
 Nada bien / Not at all well

Observaciones / Remark

Tu respuesta

4- ¿Cómo considera la redacción de la información en el idioma inglés y el uso de las abreviaturas? / 4- How do you consider the wording of the information in English and the use of abbreviations?

Excelente / Excellent  
 Satisfactorio / Satisfactory  
 Debe mejorar / Must improve  
 Insatisfactorio / Not satisfactory

Observación / Remark

Tu respuesta



GRACIAS