



Organización de Aviación Civil Internacional

GRUPO REGIONAL DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN CAR/SAM (GREPECAS)

Décima Reunión del Subgrupo de los Servicios de Información Aeronáutica y Cartas Aeronáuticas del GREPECAS (AIS/MAP/SG/10)

Caracas, Venezuela, 26 de febrero al 02 de marzo de 2007

AIS/MAP/SG/10-NE/15

13/02/07

**Cuestión 4 del
Orden del Día:**

Revisión de los Procesos de Implantación

4.5 Iniciativa de desarrollo de un Plan de implantación de un sistema de calidad en los servicios AIS/MAP.

**Cuestión 2 del
Orden del Día:**

Revisión de los Informes de los Órganos Auxiliares del Subgrupo AIS/MAP

2.1 Informe del Grupo de Tarea de Gestión de Calidad AIS/MAP (Reunión QM/TF/2).

DESARROLLO DE UN PLAN QM/AIS

(Nota presentada por la Secretaría)

RESUMEN

La presente Nota expone a la Reunión la necesidad de seguir líneas específicas de acción de manera que se pueda implementar paso a paso en los Estados CAR/SAM el sistema de calidad en los Servicios de Información Aeronáutica, que permitirá la transición al nuevo concepto AIM.

Referencias:

- Doc 8126 de la OACI - *Manual para los Servicios de Información Aeronáutica.*
- Anexo 15 de la OACI - *Servicios de Información Aeronáutica.*
- PA 15: Quality Assurance and Management. FAA. United States

1. Introducción

1.1 Contenido en el ATM/CNS, el concepto AIM amplía los alcances actuales de los Servicios de Información Aeronáutica, asegurando la calidad de dicha Información Aeronáutica y con esto la integridad y puntualidad a través del uso de sistemas inter operables totalmente digitales, condición que permite un contexto dinámico soportado en obtención/distribución de Información/Datos.

1.2 Como ya se ha mencionado, la finalidad de la Gestión de Calidad es precisamente asegurar la calidad de productos o servicios por medio de asegurar la calidad de los procesos empleados para crear o proveer tales productos o servicios. Un programa exitoso de Calidad necesita desarrollar una estrategia que integre todos los esfuerzos como un solo proyecto Organizacional con el suficiente soporte de recursos humanos y monetarios.

1.3 Los aspectos clave de los procesos de Calidad son: monitoreo, medición, análisis e identificación de acciones tanto correctivas como preventivas. Las Administraciones tienen la responsabilidad de implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad.

2. **Discusión**

2.1 Solo con acciones específicas los Estados podrán llevar a cabo este proyecto de implementación que requiere de iniciar de forma sistemática y planificada todas las etapas que conlleva un Plan con los alcances que se esperan para aumentar la confianza de todos los involucrados en el proceso de Calidad pero especialmente en los clientes de los servicios o productos. Es importante recordar algunos puntos principales a considerar en la implementación de un sistema de calidad:

- Establecer un sistema de gestión de la calidad
- Monitorear el cumplimiento de los procesos
- Monitorear la calidad de los productos o servicios
- Guardar y reportar los resultados para evaluar
- Analizar la calidad para mejoras o acciones correctivas
- Iniciar mejoras continuas en la calidad
- Evaluar el efecto de los cambios en todas etapas de implementación

2.2 Los Estados tienen día con día una mayor responsabilidad por implementar un proceso de gestión de la Calidad, principalmente en los servicios de información y asegurar que sus productos y servicios cumplan con las exigencias del nuevo entorno aeronáutico, ya que es una seria deficiencia que actualmente sea un área de poca atención por algunos Estados, recordemos una vieja expresión que en materia de seguridad es aun vigente, *“La cuerda se rompe por la parte mas delgada”*.

2.3 Por otra parte los diferentes grupos involucrados en el proceso de calidad deben asumir su responsabilidad por su servicio o producto. Desde la perspectiva de las Auditorias de Calidad una persona o grupo que no alcance los resultados esperados deberán ser reincorporados a los programas de entrenamiento hasta lograr el nivel requerido. Esta fase de Auditorias será la ultima y la que se establece de manera periódica para retroalimentar el sistema de manera permanente.

2.4 Resumiendo se puede decir que de la pronta implementación del sistema de calidad en los servicios de información aeronáutica depende su evolución al AIM y a responder a las exigencias y retos que las tecnologías en aviación civil requieren en su operación segura y confiable, eliminando o reduciendo la posibilidad error al mínimo, ofreciendo a la comunidad de usuarios productos y servicios de calidad.

3. **Acción sugerida.**

3.1 Se invita a la Reunión a:

- a) tomar nota del contenido de esta Nota de Estudio; y
- b) solicitar al Grupo de Tarea QM/TF la elaboración de un Plan de Implementación de Gestión de la Calidad que deberá presentar a la Secretaria a más tardar el **30 de noviembre de 2007**, con acciones concretas y tiempos limite, para aplicar en los Estados/Territorios y Organizaciones Internacionales CAR/SAM que aun no lo hayan hecho.