



Organización de Aviación Civil Internacional  
GRUPO REGIONAL DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN CAR/ SAM (GREPECAS)  
**Decimacuarta Reunión del Grupo Regional de Planificación y Ejecución  
CAR/SAM (GREPECAS/14)**  
(San José, Costa Rica, 16 al 20 Abril 2007)

Cuestión 6 del  
Orden del Día:

**Examen de las conclusiones pendientes del GREPECAS**

**Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo  
a la Norma ISO 9001:2000 AIS / MAP CHILE**

(Nota presentada por Chile)

**RESUMEN**

Esta Nota Informativa presenta las diferentes actividades del Proceso Servicios de Información Aeronáutica (AIS/MAP) bajo el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000 implementado con fecha 27 de Noviembre 2006.

**Referencias:**

- Primera Reunión del Grupo de Tarea Gestión de Calidad AIS/MAP (QM/ TF/1) (La Habana, Cuba 19 al 23 de Abril 2004).
- Novena Reunión del Subgrupo Servicios de Información y Cartas Aeronáuticas (SG/AIS/MAP/9) (Santo Domingo, República Dominicana 13 al 17 Junio 2005).
- Decimotercera Reunión del GREPECAS/13 (Santiago, Chile 14 al 18 Noviembre 2005).
- Segunda Reunión del Grupo de Tarea Gestión de Calidad AIS/MAP (QM/ TF/2) (Montevideo, Uruguay 14 al 18 de Agosto 2006).

**1. Introducción**

1.1 La Organización de Aviación Civil Internacional con respecto a los asuntos relacionados con la Gestión de la Calidad en el procesamiento de información/ datos aeronáuticos establece que deben concretarse a través de un Manual de la Calidad AIS/MAP que contenga Material de Orientación y guía para la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en las Regiones CAR/SAM herramientas necesarias para que los Estados/ Territorios/ Organizaciones implanten un Sistema de Calidad en los Servicios AIS/MAP.

1.2 En GREPECAS 13 se acordó la Conclusión 13/38 (Proyecto de Conclusión 9/17 del SG/AIS/MAP/9) “Manual Guía para la Implantación de un Sistema de la Calidad en los Servicios AIS/MAP de la Regiones CAR/SAM” en el cual se insta a los Estados/ Territorios/ Organizaciones a que adopten o desarrollen la reglamentación requerida para certificar o validar los información / datos a publicar.

1.3 Conforme lo señalado en los párrafos anteriores, la Dirección General de Aeronáutica Civil implementó el Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios de Tránsito Aéreo, SGC-ATS. En Agosto de 2004 la Empresa Auditora Bureau Veritas Quality International (BVQI) certificó que dicho Sistema reunía todos los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2000.

1.4 A partir del logro de la Certificación, el alcance del Sistema se amplió, incorporando al Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios (SSEI) y al Servicio de Seguridad de Aviación, (AVSEC), producto de esto el SGC-ATS evolucionó hacia otro superior, el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento Aeródromos y Servicios Aeronáuticos (SGC-DASA), al agrupar en él estos tres servicios aeronáuticos, los cuales son responsabilidad de éste Departamento.

1.5 A raíz del resultado obtenido e indicado en el párrafo 1.4, nuevamente se amplió el alcance del SGC-DASA con el propósito de incorporar al Servicio de Información Aeronáutica (AIS/MAP) compuesto por la Oficina de Publicaciones AIS, Oficina de Espacio aéreo y Oficina NOTAM Internacional. Con fecha 27 de noviembre de 2006, este Servicio implementó un Sistema Gestión de la Calidad, y desarrolló sus Procedimientos Operativos los cuales fueron incluidos en el Manual de la Calidad SGC-DASA y a la fecha se está a la espera de su Certificación, por parte de una Empresa Externa.

## **2. Materia**

2.1 De las áreas fundamentales de la Sección AIS/MAP se trabajó con los procesos de la Oficina de Publicaciones AIS, Oficina Espacio Aéreo y Oficina NOF Internacional (NOF). Se excluyeron las funciones del Servicio de Información Aeronáutica realizadas en los Aeródromos, ya que al ser actividades desarrolladas en las ARO, fueron incluidas en la Certificación de los SGC-ATS, por lo cual sólo se procedió a solicitar que en el alcance de sus funciones y atribuciones se detallan explícitamente las tareas de Entrega del Boletín Previa al Vuelo, actualización de Documentación Integrada de Información Aeronáutica (DIIA) Nacional e Internacional y realización de solicitudes de emisión de NOTAM. Además se especificó que le corresponde a la Oficina Publicaciones AIS la tarea de Inspección e Instrucción del AIS de Aeródromo.

2.2 De lo mencionado en 2.1, se determinó declarar un sólo gran proceso denominado “Servicio de Información Aeronáutica AIS/MAP”, que incluye las actividades de:

- a) Elaboración y Publicación de la DIIA;
- b) Distribución de la DIIA;
- c) Actualización de la DIIA extranjera;
- d) Diseño del Espacio Aéreo y Procedimientos Instrumentales;
- e) Validación, Publicación y distribución de NOTAM / SNOWTAM Nacional;
- f) Tratamiento y Almacenamiento de NOTAM/ SNOWTAN Internacional; y
- g) Requerimientos de NOTAM almacenados Nacionales e Internacionales e intercambio de Información.

2.3 En este proceso “Servicio de Información Aeronáutica AIS/MAP el objetivo es mejorar la satisfacción del cliente, asegurándoles el compromiso de que la DIIA llegará con 28 días de

antelación como establece el Cronograma AIRAC del Anexo 15 y además se establece un mecanismo para evaluar sus solicitudes y/o reclamos. De acuerdo al punto 7.2. de la Norma ISO 9001:2000, procesos relacionados con el cliente, se trabajaron para determinar los requisitos atinentes al producto (7.2.1) incluyendo aquellos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma principalmente; y se ha potenciado la comunicación con el cliente (7.2.3). Para eso se creó el Procedimiento Específico de Atención al Cliente AIS/MAP que busca dar solución a estos temas y la materialización de un Servicio Post-Venta, con ello, se han asentado las condiciones para facilitar el contacto, retroalimentación y confianza en la relación con los usuarios.

2.4 Es necesario destacar que no sólo se agregó un nuevo proceso y equipo de trabajo al Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Aeródromos y Servicios Aeronáuticos (SGC-DASA) sino que fue imprescindible incorporar los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, 7.3 “Diseño y desarrollo del producto” y 7.5.5 “Preservación del Producto” que está muy ligado a las tareas propias de la Sección AIS/MAP pero que es una exclusión permitida para los ATS, SSEI y AVSEC que por sus características se basan en normativa y métodos recomendados a nivel internacional por la OACI, consecuente con esto al ser Chile un Estado Contratante, los ha adoptado e incorporados a su reglamentación nacional.

2.5 El Sistema de Gestión de la Calidad de la Sección AIS/MAP le ha dado especial realce al desarrollo y mantenimiento de las competencias profesionales, tanto en materias propias del AIS como la preparación y formación en temas de la Calidad, destacando que todo el personal ha realizado el Curso de Implementación y Documentación según la Norma ISO 9001:2000 y que además conformó un equipo de trabajo con profesionales del área que se han preparado en los cursos de “Herramientas para la Solución de No Conformidades”, “Evaluación de Proveedores” y especialmente como “Auditores Internos de la Calidad”.

2.6 Por otra parte, para garantizar que la información /datos aeronáuticos que se publican es de calidad, precisión e integridad, se implementó un Sistema de Gestión de Calidad al Servicio de Certificación y Fiscalización de Aeródromos que nos provee de los datos de referencia y evaluados debidamente validados y certificados, logrando con esto los estándares de seguridad.

2.7 Finalmente, se puede señalar que el Servicio AIS/MAP de Chile no sólo ha cumplido con un requisito establecido en la Normativa Aeronáutica Internacional y con políticas Institucionales, sino que continua trabajando constantemente para cumplir con los requisitos operacionales impuestos para garantizar no sólo la precisión de los datos sino también para mejorar los canales de comunicación e información con el cliente.

### **3. Conclusión**

3.1 Se invita a la reunión a:

3.1.1 Tomar conocimiento de la Nota Informativa en comento, en la cual se presentan los progresos que ha se han obtenido en la Implementación y próxima Certificación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Sección AIS/MAP con sus Oficinas de Publicaciones AIS, Espacio Aéreo y NOTAM Internacional, de acuerdo a lo establecido en el Anexo 15.