



Organización de Aviación Civil Internacional

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

Subgrupo de Gestión de Información Aeronáutica

Tercera Reunión del Grupo de Tarea Gestión de Calidad en la Gestión de la Información Aeronáutica (QM/TF/3)

Antigua, Guatemala, 06 al 10 de agosto de 2007

QM/TF/3-NE/02

22/07/07

**Cuestión 2 del
Orden del Día:**

Revisión del estado de implantación en los Estados CAR/SAM de un Sistema de Gestión de la Calidad en el AIM.

ESTADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS AIS/MAP DE LOS ESTADOS CAR/SAM

(Nota presentada por el Relator)

RESUMEN

Esta Nota de Estudio revisa y llega a conclusiones referente a la información presentada en los formularios de notificación sobre el estado de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en los AIS/MAP de los Estados CAR/SAM.

Referencias:

- Formularios de notificación sobre el estado de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en los AIS/MAP de los Estados CAR/SAM.
- Informe de la Segunda Reunión del Grupo de Tarea Gestión de la Calidad AIS/MAP (QM/TF/2) Montevideo, Uruguay, 14 al 18 de agosto 2006.

1. Introducción

1.1 Dando continuidad a las acciones que se han venido desarrollando desde la Primera Reunión del Grupo de Trabajo Gestión de la Calidad AIS/MAP (AIS/MAP QM/TF/1) celebrada en La Habana, Cuba, del 19 al 23 en abril de 2004, relativas al seguimiento del estado de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en los AIS/MAP de los Estados CAR/SAM, se consideró pertinente realizar una nueva revisión del asunto para poder llegar a conclusiones al respecto y orientar a los Estados para concluir la implantación.

1.2 Para realizar el análisis se envió a los Estados el formulario que se presenta como **Apéndice A** a esta Nota de Estudio, donde cada Estado proporcionaría información precisa y actualizada al respecto. Para la consideración de la Reunión, en la discusión de esta Nota se describen los principales resultados obtenidos de los Formularios de Notificación.

2. **Discusión.**

2.1 El Formulario de Notificación fue enviado por la Relatoría a la Oficina Regional de la OACI en México, donde radica la Secretaría del Subgrupo AIS/MAP del GREPECAS, para que fueran remitidos a los Estados/Territorios y Organizaciones Internacionales CAR/SAM, de los cuales se recibieron sólo un total de 14 formularios, que corresponden a los siguientes Estados/Organizaciones Internacionales: Argentina, Brasil, Chile, COCESNA, Colombia, Cuba, Ecuador, Estados Unidos, El Salvador, Guatemala, Paraguay, República Dominicana, Uruguay y Venezuela. Se dispone además de los datos sin actualizar desde agosto 2006, cuando se realizó la Reunión QM/TF/2, de los siguientes Estados: Bolivia, Costa Rica y Perú.

2.2 Con estos formularios se pudo obtener la siguiente información:

2.2.1 Estados que tienen implantado en su AIS/MAP un Sistema de Gestión de la Calidad:

- Chile (*Certificado ISO 9001:2000 desde Diciembre de 2006*)
- COCESNA (*Auditoría de Certificación ISO 9001:2000 en Julio de 2007*)
- Costa Rica
- Cuba (*Certificado ISO 9001:2000 desde Julio de 2004*)
- Estados Unidos de América. (*Certificado ISO 9001:2000 desde Septiembre de 2003, para el Proceso de Procedimientos de Vuelos por Instrumento de la FAA, en Septiembre de 2007 comenzará la implementación para el resto de las actividades AIS/MAP*)

2.2.2 Estados que no tienen implantado un SGC:

- Argentina
- Bolivia
- Brasil
- Colombia
- Ecuador
- El Salvador
- Guatemala
- Paraguay
- Perú
- República Dominicana
- Uruguay
- Venezuela

2.2.3 Estados que están en proceso de implantación:

- Argentina
- Colombia
- Ecuador
- Estados Unidos de América
- El Salvador
- Paraguay
- Perú
- Uruguay
- Venezuela.

2.2.4 Estados que aún no han comenzado el proceso de implantación:

- Bolivia
- Brasil
- Guatemala
- República Dominicana

2.2.5 Estados que necesitarían de una ayuda o asesoría de terceros:

- Bolivia
- Colombia
- Ecuador
- Estados Unidos de América
- El Salvador
- Guatemala
- Perú
- República Dominicana
- Uruguay

2.3 Como se observa a través de los resultados de estos datos preliminares, en el transcurso de un año, dos Estados más han logrado implantar e incluso Certificar el Sistema de Gestión de la Calidad en su AIS/MAP, no obstante la cifra de Estados que no han comenzado el proceso de implantación continúa igual.

2.4 Para un mayor esclarecimiento de lo que aquí se plantea se adjuntan como **Apéndice B** a esta Nota de Estudio, tablas comparativas basadas en la información recopilada de los formularios recibidos, cuyo análisis de los resultados se muestra a continuación.

2.5 Del total de los encuestados y comparando los datos recopilados a través de los formularios con los de la Reunión QM/TF/2 celebrada en agosto 2006, se resume:

	Agosto 2006	Agosto 2007
Estados que han Certificado su Sistema de Gestión de la Calidad.	6,6%	11,8%
Estados que han implantado el Sistema de Gestión de la Calidad.	20%	29,4%
Estados que se encuentran en proceso de implantación.	53,3%	52,9%
Estados que no han planificado la implantación.	20%	17,6%
Estados que no cuentan con un proyecto para iniciar la implantación.	26,6%	17,6%
Estados que reflejaron la necesidad de asesoría de terceros.	73,3%	52,9%
Estados que reflejaron la necesidad de materiales guías o referencias.	80%	64,7%

2.6 Los resultados demuestran que aún es bajo el nivel de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en los Estados CAR/SAM, si tenemos en cuenta que fue en abril de 2004 durante la Reunión QM/TF/1, que se elaboraron las primeras guías para llevar a cabo el proceso, no obstante ha aumentado el por ciento de Estados que implantan su Sistema de Gestión. La Tabla 2 del **Apéndice B** a esta Nota refleja más detalladamente el avance de los Estados en cada una de las etapas del proceso de implantación y el esfuerzo que se está realizando en este sentido en la Región.

2.7 Mientras aumenta el nivel de implantación, disminuye el número de Estados que necesitan asesoría de terceros o materiales guías y referencias para llevar a cabo el proceso. Si los Estados más avanzados en la implantación culminan la misma en el año 2008, se podría alcanzar más del 50% de los Estados con un Sistema de la Calidad implantado.

2.8 Aún así, los Estados más rezagados y aquellos que no han comenzado aún la implantación, deben considerar muy seriamente el inicio del Proyecto, ya que a corto plazo nos veremos involucrados en la transición del AIS a la Gestión de la Información Aeronáutica (AIM), cuyo primer elemento en la estrategia de transición, lo constituye tener implantado un Sistema de Gestión de la Calidad en cada una de las áreas AIS/MAP, que finalmente permita que la información/datos aeronáuticos a suministrar satisfagan todas las etapas del vuelo bajo estrictos requisitos de la calidad de los datos.

2.9 En apoyo a aquellos Estados que no han iniciado la implantación, bajo la Cuestión 3 del Orden del Día de esta Reunión, se presenta la NE/04 la cual presenta un Plan para la Implantación con acciones concretas y tiempos límites que ayudará en gran medida en el cumplimiento de este primordial objetivo.

3. Consideraciones finales

3.1 Desde la Primera Reunión del Grupo de Tarea hasta esta Tercera Reunión, se evidencia que es factible y ventajoso para los AIS/MAP de los Estados CAR/SAM implantar un Sistema de Gestión de la Calidad. Más que los recursos, lo más necesario para el inicio y el mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad, es tener una clara visión de lo que representa para nuestras organizaciones emprender un proyecto de este tipo y de comprender la necesidad que tiene la aviación civil internacional de disponer de datos cada día más seguros.

3.2 Los Estados que aún no han iniciado su proceso de implantación, deben buscar en primer lugar el apoyo de sus organizaciones, pero con plena conciencia e interés propio en el asunto es que lograremos de forma muy modesta llegar a la meta. Este Grupo de Tarea, tiene el compromiso de apoyarnos unos a los otros en el cumplimiento del objetivo y está en plena disposición, incluso con el apoyo de la Secretaría del Subgrupo, de impulsar y cooperar en el desarrollo de los procesos de aquellos que reafirmen su disposición y compromiso de iniciar la tarea, para lo cual, a partir de estos momentos podrán contar además con el Plan que se presenta en el **Apéndice** a la NE/04 bajo la Cuestión 3 del Orden del Día de esta Reunión.

4. Acción sugerida

4.1 Se invita a la Reunión a:

- a) tomar nota del contenido de esta Nota de Estudio, y
- b) aquellos Estados que aún no han concluido o comenzado el proceso de implantación, se apoyen en todas las guías disponibles en las regiones CAR/SAM para los efectos de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y en la experiencia de otros Estados, así como en el Plan para la Implantación que se propone en la NE/04, bajo la Cuestión 3 del Orden del Día de la Reunión.

APÉNDICE A

Formularios de notificación sobre el estado de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en el AIS/MAP de los Estados CAR/SAM

FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL AIS/MAP DE LOS ESTADOS CAR/SAM.

1	Estado:		
2	Tiene implantado el AIS/MAP de su Estado un Sistema de Gestión de la Calidad.	Si	No
3	Ha sido Registrado y/o Certificado su Sistema de Gestión de la Calidad.	Si	No

En caso de tener implantado el Sistema de Gestión de la Calidad en el AIS/MAP:

4	Bajo que Norma Internacional ha sido Implantado y/o Certificado el Sistema de Gestión de la Calidad en el AIS/MAP de su Estado.	Norma:	
5	Para la implantación tomó en consideración el "Manual Guía para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad para los AIS/MAP de las Regiones CAR/SAM"	Si	No
6	Expresar de ser posible mes y año en que se implantó y/o certificó el Sistema de Gestión de la Calidad en el AIS/MAP.	Fecha implantado	Fecha Certificado

En caso de no tener implantado el Sistema de Gestión de la Calidad en el AIS/MAP:

7	Tiene ya planeada su organización la implantación.	Si	No
8	Ha elaborado algún Proyecto o Guía para iniciar la implantación.	Si	No
9	Considera su organización que para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en el AIS/MAP sería necesaria alguna ayuda o asesoría de terceros.	Si	No
10	Considera necesario el empleo de Guías y otras referencias para desarrollar un buen proceso de implantación.	Si	No

En caso de estar en la actualidad en el proceso de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en el AIS/MAP, marque las etapas desarrolladas:

	Etapas de la implantación	Desarrolladas
11	Diagnóstico.	
12	Definir objetivos y alcance del proyecto.	
13	Seleccionar al Representante de la Dirección o Sistema.	
14	Crear el Grupo o Equipo de Trabajo.	
15	Definición de la matriz o estructura documental del proyecto o sistema.	
16	Establecimiento del Programa de Trabajo para la elaboración de los Documentos e implantación de estos.	
17	Informar los planes y objetivos que se persiguen a todas las partes involucradas de la organización y desarrollo de una estrategia para concienciar a todo el personal.	
18	Determinación de las necesidades y expectativas de los clientes.	
19	Establecimiento de la Política y los Objetivos de la Calidad de la organización.	
20	Determinación de los procesos para alcanzar los Objetivos de la Calidad.	

	Etapas de la implantación	Desarrolladas
21	Elaboración de los documentos del sistema.	
22	Adiestramiento a Directivos y el personal AIS/MAP.	
23	Planificación de Auditorías Internas.	
24	Aplicación de un proceso para el mejoramiento continuo u otros métodos para prevenir No Conformidades.	
25	Pre-Certificación	

En caso de haber realizado Auditorias al Sistema de Gestión de la Calidad en el AIS/MAP, especifique tipo y cantidad (considerar desde Agosto 2006 hasta la fecha):

	Tipos de Auditorias	Realizadas		Cantidad
		Si	No	
26	Internas			
27	Externas:	Pre-certificación		
28		Certificación		
29		Re-certificación		
30		Otras		

Especifique la cantidad de Procesos y Procedimientos auditados en su AIS/MAP:

		Cantidad total	Cantidad auditados	%
31	Procesos			
32	Procedimientos			
33	Otros			

Formación de Auditores en el AIS/MAP:

		Cantidad
34	Auditores Líderes	
35	Auditores Internos	

Empleo del Procedimiento de la Calidad para la realización de Auditorias desarrollado por la Reunión QM/TF/2:

36	Ha empleado para el desarrollo de su propio Procedimiento de Auditorias o en la realización de las mismas el procedimiento desarrollado por la QM/TF/2 y presentado a la AIS/MAP/SG/10 para su adopción por GREPECAS/14	Si	No

Comentarios:

APÉNDICE B

Tablas comparativas de los resultados del análisis de los Formularios de notificación sobre el estado de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en el AIS/MAP de los Estados CAR/SAM

Tabla 1. RESULTADOS COMPARATIVOS SOBRE EL ESTADO DE IMPLANTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL AIS/MAP DE LOS ESTADOS CAR/SAM.

ESTADOS	IMPLANTADO	EN PROCESO	PLANIFICADA SU IMPLANTACIÓN	PROYECTO INICIO IMPLANTACION	NECESIDAD DE ASESORIA	NECESIDAD DE GUIAS O REFERENCIAS
ARGENTINA	NO	SI	SI	NO	NO	SI
BOLIVIA*	NO	NO	NO	NO	SI	SI
BRASIL	NO	NO	NO	SI	NO	SI
CHILE	SI	-	-	-	-	-
COCESNA	SI	-	-	-	-	-
COLOMBIA	NO	SI	SI	SI	SI	SI
COSTA RICA*	SI	-	-	-	NO	NO
CUBA	SI	-	-	-	-	-
ECUADOR	NO	SI	SI	SI	SI	NO
EE.UU.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
EL SALVADOR	NO	SI	SI	SI	SI	SI
GUATEMALA	NO	NO	SI	SI	SI	SI
PARAGUAY	NO	SI	SI	SI	NO	NO
PERU*	NO	SI	SI	SI	SI	SI
REP. DOMINICANA	NO	NO	NO	NO	SI	SI
URUGUAY	NO	SI	SI	SI	SI	SI
VENEZUELA	NO	SI	SI	SI	NO	SI

* Datos actualizados en agosto de 2006

Notas:

1. Brasil: comenzó a desarrollar el Proyecto de Implantación en Mayo de 2007 empleando el Manual Guía para la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en los AIS/MAP CAR/SAM.
2. COCESNA: la Auditoría de Certificación se llevó a cabo del 16 al 17 de Julio de 2007.
3. Estados Unidos: En Septiembre de 2003, la FAA Certificó las actividades de Procedimientos de Vuelos por Instrumento que incluye: diseño, chequeo en vuelo de los procedimientos, trazado y diseminación de la información. Para Septiembre de 2007 comienza el Proyecto de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las demás áreas del AIS.
4. Venezuela: tiene su Certificación prevista para el primer trimestre de 2008.

Tabla 2. ETAPAS DESARROLLADAS POR LOS ESTADOS QUE ESTAN EN EL PROCESO DE IMPLANTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL AIS/MAP.

ESTADOS	ETAPAS DE IMPLANTACION DESARROLLADAS SEGÚN INFORMACION DE FORMULARIOS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
ARGENTINA	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BOLIVIA*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BRASIL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CHILE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
COCESNA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
COLOMBIA	X	X	X	X	X	X	-	X	X	-	-	X	-	-	-
COSTA RICA*	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CUBA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ECUADOR	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-
EE.UU.	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EL SALVADOR	-	-	-	-	X	X	-	-	X	X	X	-	-	-	-
GUATEMALA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARAGUAY	X	X	X	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X	-	-
PERU*	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-
REP. DOMINICANA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
URUGUAY	X	X	X	X	X		X		X			X			
VENEZUELA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

* Datos actualizados en agosto de 2006

Nota:

1. Las celdas sombreadas destacan el avance de los Estados en el proceso de implantación desde la Reunión QM/TF/2 de agosto 2006 hasta la AIM/QM/TF/3 agosto 2007.

Legenda para la interpretación de la Tabla 2:**Etapas del Proceso de Implantación:**

- 1- Diagnóstico.
- 2- Definir objetivos y alcance del proyecto.
- 3- Seleccionar el Representante de la Dirección o Sistema.
- 4- Crear el Grupo o Equipo de trabajo.
- 5- Definición de la matriz o estructura documental del proyecto o sistema.
- 6- Establecimiento del Programa de Trabajo para la elaboración de los Documentos e implantación de estos.
- 7- Informar los Planes y Objetivos que se persiguen a todas las partes involucradas de la organización y desarrollo de una estrategia para concienciar a todo el personal.
- 8- Determinación de las necesidades y expectativas de los clientes.
- 9- Establecimiento de la Política y Objetivos de la Calidad de la Organización.
- 10- Determinación de los procesos para alcanzar los Objetivos de la Calidad.
- 11- Elaboración de los documentos del sistema
- 12- Adiestramiento a directivos y el personal AIS/MAP.
- 13- Planificación de Auditorias internas.
- 14- Aplicación de un proceso para el mejoramiento continuo u otros métodos para prevenir No conformidades.
- 15- Pre-certificación.