



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/04

30/06/07

**Cuestión 3 del  
Orden del Día:**

**Elaboración y revisión de un Plan de Implementación de la Gestión de la Calidad, para su aplicación en los Estados/Territorios y Organizaciones internacionales CAR/SAM.**

**PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

(Nota presentada por el Relator)

**RESUMEN**

La presente Nota pone a consideración de la Reunión un Plan de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con acciones concretas y tiempos límites, de manera que facilite la implementación paso a paso en los Estados CAR/SAM.

**Referencias:**

- 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.
- Informe de la Décima Reunión del Subgrupo AIS/MAP (AIS/MAP/SG/10) Caracas, Venezuela, 26 de febrero al 2 de marzo 2007.
- Manual Guía para la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para los AIS/MAP de las Regiones CAR/SAM. Parte 3: Plan de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad para los AIS. Primera Edición – 2004.

**1. Introducción**

1.1 La transición del Servicio de Información Aeronáutica (AIS) a la Gestión de la Información Aeronáutica (AIM) requiere del aseguramiento del suministro de información/datos aeronáuticos actualizados y de calidad para todas las fases del vuelo, lo cual sólo es posible manteniendo y mejorando un Sistema de Gestión de la Calidad implantado y certificado.

1.2 La Reunión QM/TF/2, celebrada del Montevideo, Uruguay del 14 al 18 de agosto de 2006, revisó el nivel de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en los Estados CAR/SAM, y los resultados hasta la fecha arrojaron que un 56% de los Estados no contaban aún con un Proyecto para el inicio de la implantación y el 80% requería de guías para lograr el propósito.

1.3 Bajo la Cuestión 2 del Orden del Día de la Reunión AIS/MAP/SG/10, realizada en Caracas Venezuela del 26 de febrero al 2 de marzo de 2007, la Secretaría del Subgrupo AIM solicitó al QM/TF la elaboración de un Plan de Implementación de Gestión de la Calidad, con acciones concretas y tiempos límite, con la finalidad de aplicarlo en los Estados CAR/SAM que no lo hayan hecho.

## 2. **Discusión**

2.1 La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en los Servicios de Información Aeronáutica constituye un Requisito del Anexo 15 de la OACI – Servicio de Información Aeronáutica, donde se expresa que cada Estado contratante tomará las medidas necesarias a fin de introducir un sistema de calidad debidamente organizado con los procedimientos, procesos y recursos requeridos para implantar la gestión de calidad en cada una de las etapas funcionales.

2.2 Durante la Primera Reunión del Grupo de Tarea Gestión de la Calidad AIS/MAP, celebrada en Ciudad de la Habana, Cuba en abril del 2004, se elaboró y revisó el Manual Guía para la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad para los AIS/MAP de las Regiones CAR/SAM, cuya Parte 3, contiene los lineamientos para el desarrollo de un Plan de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el AIS. Dicho Manual ha sido adoptado por GREPECAS, y constituye una herramienta muy eficaz para aquellos Estados que decidan iniciar su proceso de implantación. En apoyo a esta acción, las Oficinas Regionales NACC y SAM, han llevado a cabo seminarios para la mejor interpretación de dicho material guía.

2.3 El primer paso para la transición hacia la Gestión de la Información Aeronáutica (AIM), es garantizar los niveles de integridad de los datos críticos, esenciales y ordinarios para los vuelos y de esta forma es que el acceso inmediato a la información aeronáutica de alta calidad constituirá un componente esencial de los sistemas ATM. Los AIS de los Estados CAR/SAM, desde la fase inicial de preparación deben ser capaces de persuadir al respecto a sus respectivas Administraciones de Aviación Civil, para que tomen conciencia de la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad y así poder contar con el apoyo de estos.

2.4 En correspondencia con la solicitud de la Secretaría del Subgrupo AIM, en el **Apéndice** a esta Nota de Estudio, se presenta un Plan detallado por fases, para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Es un Plan genérico aplicable a cualquier organización AIS. Las fases, actividades y responsables coinciden con las referencias del Manual Guía, Parte 3. Los plazos para el desarrollo de cada actividad, han sido definidos conservadoramente, pudiéndose considerar como tiempos máximos para el desarrollo de cada actividad.

2.5 El Plan que se propone a la consideración de la Reunión, tiene una duración total de 20 meses (1 año y 8 meses), desde que se genera y aprueba el proyecto hasta la obtención del Certificado ISO 9001:2000. Las fases a tener en cuenta son:

1. Preparación;
2. Planificación;
3. Comunicación e información;
4. Aplicación, y
5. Certificación

2.6 La fase de mantenimiento no se incluye en el Plan ya que esta es posterior a la Certificación y forma parte de la Mejora Continua, principio inviolable de la gestión de la calidad y que permitirá en lo adelante mantener la Certificación alcanzada.

2.7 La explicación de cada una de las fases están bien detalladas en el Manual Guía para la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad para los AIS/MAP de las Regiones CAR/SAM, Parte 3: Plan de Implantación, Primera Edición – 2004, el cual se encuentra disponible en el Informe Final de la Reunión AIS/MAP/SG/9, Apéndice F a la Cuestión 4.

2.8 El Manual Guía, Parte 3, ofrece además herramientas muy útiles para la implantación, que sirven de referencia para todo el proceso de planificación y aplicación del sistema, con ejemplos concretos que facilitarían la implantación planificada.

### 3. **Consideración finales**

3.1 En la etapa actual, con los avances de los Sistemas CNS/ATM y conociendo el papel que pasarán a jugar los servicios de información aeronáutica en su transición a la AIM, las Administraciones de Aviación Civil no escatimarán esfuerzos en apoyar a nuestras organizaciones en el logro de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

3.2 Se impone que la gerencia de nuestros propios servicios AIS sean los primeros en dar el paso al frente para el logro de este objetivo, depende de que seamos capaces de comprender las ventajas de implantar un sistema de este tipo y presentar un Proyecto sólido apoyados en las guías de referencia, de la disposición de adquirir los conocimientos necesarios en gestión de la calidad y de la voluntad de crear un equipo liderado por la propia gerencia del AIS capaz de echar a andar un proyecto de esta envergadura de forma consiente y sistemática.

3.3 Es fundamental tener en cuenta que los Sistemas de Gestión de la Calidad no necesariamente cambian la organización, en lo fundamental está creado para mejorar la organización, por tanto cualquier estructura actual u organización interna de los AIS CAR/SAM, sin sufrir cambios sustanciales, es mejorable y esto se logra mediante la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

### 4. **Acción sugerida**

4.1 Se invita a la Reunión a:

- a) tomar nota del contenido de esta Nota de Estudio;
- b) revisar el Plan de Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad que se presenta como Apéndice A a esta Nota de Estudio, para su posterior remisión a la Secretaría del Subgrupo AIM, y
- c) apoyarse en el Manual Guía para la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad para los AIS/MAP de las Regiones CAR/SAM, Parte 3, para lograr una mayor comprensión del Plan de Implementación propuesto.

-----

APÉNDICE A

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

No.	Fases	Actividades	Responsables	Año 2007												Año 2008												Año 2009													
				Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio											
1	Preparación	Generar una propuesta de alto nivel para obtener el apoyo de la gerencia.	Jefe AIS	[Barra azul]																																					
		Generar una propuesta de alto nivel para obtener el apoyo de la gerencia.	Jefe AIS		[Barra azul]																																				
		Obtener confirmación de la decisión de la gerencia de implantar la Norma ISO.	Jefe AIS			[Barra azul]																																			
		Designación por la gerencia del Representante de la Dirección.	Jefe AIS			[Barra azul]																																			
		Crear el Equipo de Trabajo.	Jefe AIS			[Barra azul]																																			
		Definir los Objetivos y Alcance del Proyecto.	Jefe AIS			[Barra azul]																																			
		Instrucción inicial para el Equipo de Trabajo en Sistema de Gestión de la Calidad, serie de Normas ISO 9000 y Auditor Interno.	Jefe AIS			[Barra azul]	[Barra azul]																																		
2	Planificación	Definir la matriz documental del proyecto.	Jefe AIS																																						
		Definir los Procesos y Procedimientos a documentar.	Jefe AIS																																						
		Definir la Política de la Calidad y los Establecer Cronograma para el desarrollo e implantación de cada uno de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad.	Jefe AIS																																						
		Definir y asignar los Recursos del Proyecto.	Jefe AIS																																						
		Informar y comunicar los planes a todas las partes involucradas en la organización.	Jefe AIS																																						
3	Comunicación e información	Desarrollar una estrategia para concientizar a todo el personal mediante ciclos de conferencias y seminarios.	Jefe AIS																																						
		Desarrollar una estrategia para concientizar a todo el personal mediante ciclos de conferencias y seminarios.	Jefe AIS																																						
4	Aplicación	Elaboración de un Manual de la Calidad, Procedimientos e Instrucciones Técnicas.	Jefe AIS													[Barra azul]																									
		Formación e información a los implicados en los Procesos y Procedimientos.	Jefe AIS													[Barra azul]																									
		Realizar modificaciones y reajustes a los Procesos y Procedimientos.	Jefe AIS													[Barra azul]																									
		Sesiones de implantación de Procesos y Procedimientos.	Jefe AIS													[Barra azul]																									
		Actuar según los Procedimientos.	Jefe AIS													[Barra azul]																									
		Generar registros, acciones correctivas y preventivas.	Jefe AIS													[Barra azul]																									
		Realizar Auditorías Internas y otras mediciones para medir la eficiencia y la eficacia de los procesos.	Jefe AIS																									[Barra azul]													
5	Certificación	Corrección de No Conformidades y aplicar proceso de mejoramiento continuo.	Jefe AIS																									[Barra azul]													
		Escoger el órgano de certificación.	Jefe AIS																									[Barra azul]													
		Considerar la realización de una pre-Auditoría de Certificación.	Jefe AIS																									[Barra azul]													
		Obtención del Certificado	Jefe AIS																									[Barra azul]													