



**Cuestión 4 del
Orden del Día:**

Revisión de los Procesos de Implantación en AIM

**SEMINARIO / TALLER SOBRE LA GESTION DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE
INFORMACION AERONAUTICA**
(Lima, Perú, 20 al 24 de julio 2009)

(Presentada por la Secretaría)

Resumen

Esta nota informativa presenta a la reunión un resumen de las actividades llevadas a cabo durante el Seminario/Taller sobre la gestión de la calidad AIS (QMS AIS) realizado en la Oficina Sudamericana de la OACI.

Referencias:

- SIP QMS AIM, Lima, Perú, 20 al 24 de julio 2009
- Proyecto RLA 06/901

1. Introducción

1.1 Tomando como referencia la Conclusión 14/36 – Requisitos para la implantación de Sistemas de Gestión de la calidad para la AIM de las Regiones CAR/SAM, la Oficina Regional Sudamericana del 30 de marzo al 03 de abril de 2009 ha llevado a cabo un Seminario / Taller Sobre La Gestión de la Calidad en el Servicio de Información Aeronáutica.

1.2 Este evento ha sido posible mediante la ejecución de un SIP de la OACI y del Proyecto RLA/06/901 “Asistencia para la implantación de un sistema regional de ATM considerando el concepto operacional de ATM y el soporte de tecnología en comunicaciones, navegación y vigilancia (CNS) correspondiente” que contribuyo con la financiación de becas para los funcionarios participantes.

2. Objetivos del Seminario/Taller:

- a) Identificación y aplicación de los procedimientos específicos para las actividades del Servicio de Información Aeronáutica (AIS) dentro del marco de la gestión de la calidad. El taller deberá producir una Lista de Verificación, con preguntas relacionadas a cada procedimiento de la actividad AIS armonizado a la Norma

ISO 9001 donde se defina un criterio de valor para validar los procesos y donde los resultados puedan ser mensurables.

- b) Presentar a los participantes del Seminario/Taller el trabajo de desarrollo de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad AIS-MAP armonizado a la Norma ISO 9001.

3. Descripción general:

3.1 Los participantes del evento tendrán la oportunidad de conocer y practicar una estrategia definida para aplicar el programa de calidad, con la implantación tanto eficaz (lograr la implantación) como eficiente (al menor costo posible) como también los ingredientes básicos para que la marcha de la implementación del programa, en la amplitud de los asuntos AIS, sea exitosa.

3.2 Los participantes podrán entender que la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad es un proyecto. Consume recursos, utiliza tiempo, requiere de un presupuesto y debe tener fechas concretas de avance y un camino crítico claramente definido.

3.3 La implementación del modelo obedece, en la primera instancia, a entender con la debida profundidad, el nuevo estándar de la ISO 9001 y saber identificar sus exigencias y flexibilidades.

4. Resultados esperados:

4.1 Seminario/taller para la identificación y aplicación de los procedimientos específicos para las actividades de AIS-MAP dentro del marco de la gestión de la calidad. El taller deberá producir una Lista de Verificación, con preguntas relacionadas a cada procedimiento de la actividad AIS armonizado a la Norma ISO 9001-2000 donde se defina un criterio de valor para validar los procesos y donde los resultados puedan ser mensurables.

- a) Asimismo, debe asegurar la capacitación y práctica de personal AIS de la Región SAM para la preparación de la documentación mínima necesaria para administrar un Sistema de Gestión de la Calidad en los servicios de información aeronáutica, que incluya:
- Conocimiento y practica para la preparación de los Registros de Calidad AIS;
 - Manejo de la interacción entre los procedimientos AIS;
 - Conocimiento para la preparación de la instrucción y práctica necesaria del Sistema de Gestión de la Calidad AIS;
 - Practica del manejo del tiempo mínimo de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo todas las actividades necesarias para ello;
 - Conocimiento general de una auditoría de la calidad;
 - Conocimiento para el manejo de la Lista de Verificación AIS, para utilización en auditorías internas de la calidad;
 - Conocimiento y práctica para el manejo del criterio de valor para validar el programa, con resultados mensurables.
- b) Con base a los resultados del Seminario/Taller preparar un modelo de plan de acción, basado en la información obtenida y en el material de orientación

regional disponible, a ser utilizado por los Estados y organizaciones participantes para la implantación de un sistema de garantía de calidad, incluyendo:

- Procedimientos documentados;
- Métodos de inspección y ensayos;
- Supervisión de equipos y operaciones;
- Auditorías internas y externas;
- Supervisión de las medidas correctivas adoptadas; y
- Empleo de análisis estadísticos apropiados, cuando sea necesario.

5. Comentarios generales del evento:

5.1 Los participantes del evento recibieron una estrategia definida para aplicar el programa de calidad, con la implantación tanto eficaz (lograr la instauración), como también eficiente (al menor costo posible), ingredientes básicos para que la marcha de la implementación del programa, en la amplitud AIS, sea exitosa.

5.2 Se ha enfatizado que la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad es un proyecto, consume recursos, utiliza tiempo, requiere de un presupuesto y debe tener fechas concretas de avance y un camino crítico claramente definido. La implementación del modelo obedece, principalmente en entender con la debida profundidad, el nuevo estándar, saber sus exigencias y flexibilidades.

5.3 En el **Apéndice** a esta nota informativa se encuentra el programa de trabajo y un resumen detallado de los temas y actividades desarrolladas.

6. Acción Sugerida

6.1 Se invita a la Reunión a tomar nota de la información proporcionada en esta nota informativa.

APENDICE

**ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL
Oficina Regional Sudamericana**

**SEMINARIO/TALLER “GESTIÓN DE UN SISTEMA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS
DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA”**

(Lima, Perú 20 al 24 de Julio de 2009)

ORDEN DEL DÍA PROVISIONAL SEMINARIO/TALLER “GESTIÓN DE UN SISTEMA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA”	
PRIMER DÍA – LUNES 20 DE JULIO DE 2009	
08:00 – 09:00	<i>Registro</i>
09:00 – 09:20	<i>Ceremonia de Apertura</i>
<i>Primera Sesión</i>	
HORARIO	NOMBRE DE LA PRESENTACIÓN
09:20 – 09:40	Introducción a los Conceptos de Garantía de Calidad
09:40 – 10:30	Anexo 15 - Capítulo 3.2 Sistema de Calidad
10:30 – 10:40	Descanso
10:40 – 12:00	La ISO 9001 y su estructura (PHVA/Enfoque de Procesos)
12:00 – 13:00	Descanso
13:00 – 15:00	Los Capítulos de la Norma ISO 9001 y sus interacciones

ORDEN DEL DÍA PROVISIONAL SEMINARIO/TALLER “GESTIÓN DE UN SISTEMA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA	
SEGUNDO DÍA – MARTES 21 DE JULIO DE 2009	
<i>Segunda Sesión</i>	
HORARIO	NOMBRE DE LA PRESENTACIÓN
09:00 – 10:30	Visión de la Norma ISO 19011:2002 (Auditoría)
10:30 – 11:00	Descanso
11:00 – 12:30	Implantación Estratégica del Sistema de Gestión de la Calidad AIS
12:30 – 13:30	Descanso
13:30 – 15:00	Taller
TERCER DÍA – MIÉRCOLES 22 DE JULIO DE 2009	
<i>Tercera Sesión</i>	
HORARIO	NOMBRE DE LA PRESENTACIÓN
09:00 – 10:30	Registros del Sistema de Gestión de la Calidad y del Proceso AIS
10:30 – 11:00	Descanso
11:00 – 12:00	La elaboración de Indicadores de la Calidad AIS
12:00 – 13:00	Descanso
13:00 – 15:00	Taller

**ORDEN DEL DÍA PROVISIONAL
SEMINARIO/TALLER “GESTIÓN DE UN SISTEMA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE
INFORMACIÓN AERONÁUTICA**

CUARTO DÍA – JUEVES 23 DE JULIO DE 2009

Cuarta Sesión

HORARIO	NOMBRE DE LA PRESENTACIÓN
09:00 – 10:30	Presentación del Guía de Auditoría del SGC AIS y criterios de valor para medir el Programa de Calidad AIS implantado
10:30 – 11:00	Descanso
11:00 – 12:30	Taller – Ejercicio de Integración
12:30 – 13:30	Descanso
13:30 – 15:00	Taller – Ejercicio de Integración

QUINTO DÍA – VIERNES 24 DE JULIO DE 2009

Quinta Sesión

HORARIO	NOMBRE DE LA PRESENTACIÓN
08:30 – 09:30	Taller – Ejercicio de Integración – Presentación de los Grupos
09:30 – 11:00	Revisión General
11:00 – 11:30	Descanso
11:30 – 12:00	Evaluación del Seminario/ Taller
12:00	<i>Ceremonia de Clausura</i>

ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL
Oficina Regional Sudamericana

SEMINARIO/TALLER “GESTIÓN DE UN SISTEMA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA”

(Lima, Perú 20 al 24 de Julio de 2009)

RESUMEN DEL SEMINARIO/TALLER “GESTIÓN DE UN SISTEMA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA”	
LOS TEMAS ABAJO FUERAN PRESENTADOS EN EL SEMINARIO/TALLER:	
1	Introducción a los Conceptos de Garantía de Calidad
2	Anexo 15 - Capítulo 3.2 Sistema de Calidad
3	La ISO 9001 y su estructura (PHVA/Enfoque de Procesos)
4	Los Capítulos de la Norma ISO 9001 y sus interacciones
5	Visión de la Norma ISO 19011:2002 (Auditoria)
6	Implantación Estratégica del Sistema de Gestión de la Calidad AIS <i>(se utilizó el Manual Guía para la implantación del QMS para los servicios AIS-MAP producido por el Grupo de tarea de la calidad (AIM QM/TF) del Subgrupo AIM del GREPECAS)</i>
7	Registros del Sistema de Gestión de la Calidad y del Proceso AIS <i>(Producido por el SIP)</i>
8	La elaboración de Indicadores de la Calidad AIS <i>(Producido por el SIP)</i>
9	Presentación de la Guía de Auditoria del SGC AIS <i>(Producido por el SIP, con base al Manual Guía referido anteriormente)</i>
10	Criterios de valor para medir el Programa de Calidad AIS implantado <i>(Producido por el SIP, contemplando tres niveles de criterios)</i>

SEMINARIO/TALLER “GESTIÓN DE UN SISTEMA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA”

CON BASE EN LOS TEMAS PRESENTADOS EN EL TALLER FUERON DESARROLLADOS LOS SIGUIENTES TRABAJOS:

1	Revisión de todos los conceptos presentados para comprensión de las herramientas de apoyo en la implantación de la gestión de la calidad AIS, donde, a través del trabajo colectivo realizado surge que todos asimilaron los temas desarrollados.
2	Revisión de la Guía de Registros de la Calidad AIS, y con el trabajo realizado por cada delegación participante, adecuación de dicha guía con la realidad de cada Estado participante en el taller. Este material podrá ser utilizado como guía en los trabajos de implantación de un QMS.
3	Evaluación de la implantación del SGC AIS de los Estados de acuerdo con la Guía de Auditoría AIS presentada, para identificar las tareas pendientes en el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad.
4	Utilización del criterio de medición presentado para verificación del índice de implantación del programa de SGC de los Estados y elaboración de un indicador de la calidad utilizando la guía de creación de indicador, verificando los indicadores de proceso y del sistema.
5	Ejercicio de Integración utilizando todos los conceptos de auditoría presentados en el seminario/taller, armonizado con la Norma ISO 9001:2008, con el criterio de medición de auditoría, incluyendo la percepción de la performance del área para aumento de percepción del mecanismo de auditoría que debe ser utilizado por el Estado.

FIN