



**Cuestión 3 del
Orden del Día:**

Implantación del Sistema de Calidad en las dependencias del AIM

**IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA**

(Presentada por Panamá)

RESUMEN	
Esta nota de estudio presenta la descripción del avance de Panamá en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para los Servicios de Información Aeronáutica.	
Referencias: <ul style="list-style-type: none">• Anexo 15, Servicios de Información Aeronáutica.• Informe del AIM/SG/13 (Lima, Perú 23 al 27 de noviembre de 2009).	
Objetivos estratégicos de la OACI:	<i>A - Seguridad operacional C - Protección del medio ambiente</i>

1 Antecedentes

1.1 El Anexo 15 establece claramente la necesidad de implantar y mantener sistemas de gestión de calidad que cubran todas las funciones de los servicios de información aeronáutica. En la Reunión AIM/SG13, se presentó, a través de la hoja de ruta para la transición del AIS al AIM, orientaciones prácticas y asesoramiento para el desarrollo de las estrategias de implantación y financiación que requerirán las iniciativas del plan mundial relativas a la información aeronáutica. Con el objetivo de responder mejor a las necesidades de los usuarios y contribuir a aumentar la seguridad operacional, la eficiencia y la eficacia en función de los costos del sistema de navegación aérea, el principal cambio en la esfera AIS, será la introducción de nuevos productos y servicios, así como un mayor énfasis en una mejor distribución de los datos, en cuanto a la calidad y puntualidad de los mismos.

1.2 En cumplimiento de estos requerimientos, Panamá elaboró un plan para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, teniendo a la fecha un proceso de avance del 90%, el cual incluye no sólo la elaboración y revisión de los procedimientos técnicos, sino también de los procedimientos de apoyo y capacitaciones del personal involucrado en esta implantación.

2 **Análisis**

2.1 Como parte de las acciones para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, la Autoridad Aeronáutica Civil, a través de la Dirección de Navegación Aérea, elaboró el Plan Nacional de Navegación Aérea, el cual contempla el desarrollo de los servicios para la transición al concepto operacional de gestión de tránsito aéreo y transformaciones que deben realizarse en cada una de las esferas de la navegación aérea (MET, CNV, ATM, AIS) en apoyo a los Sistemas CNS/ATM. El plan contempló el programa de trabajo para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en los Servicios de Navegación Aérea, iniciándose con AIS y MET.

2.2 El proceso para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, inició a partir del mes de enero de 2009, para los Servicios de Meteorología e Información Aeronáutica. En la primera etapa, se contrató una empresa consultora que brindó charlas dirigidas a las áreas administrativas y técnicas, con la finalidad inicial de concienciar respecto a este sistema y así lograr el compromiso de los colaboradores. Se conformó igualmente un equipo de trabajo compuesto por especialistas de las dependencias AIS y MET. La inversión de esta asesoría y capacitación fue de 20,500 dólares.

2.3 Mediante la Resolución N°1056-DJ-DG-AAC del 12 de septiembre de 2011, se aprueba la implementación y seguimiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad basado en Norma ISO9001-2008, para todos los servicios de Navegación Aérea; Comunicación, Navegación y Vigilancia de la Dirección de Navegación Aérea, iniciando por los Servicios de Meteorología Aeronáutica (MET) e Información Aeronáutica (AIS).

2.4 El equipo de Calidad elaboró los procedimientos técnicos de AIS y MET, de acuerdo a la Norma ISO, siendo formalmente aprobados mediante la Resolución N° 1302-DG-DJ-AAC del 14 de Noviembre de 2011, incluyéndose estos en los nuevos Manuales de Procedimientos de cada servicio. Se encuentra en período de revisión para su aprobación el borrador del Manual de Calidad para los Servicios AIS/MET. Actualmente, las actividades se realizan basadas en estos procedimientos, lográndose además que los procedimientos administrativos de los servicios de apoyo fuesen elaborados, revisados y aprobados por la Administración de la Autoridad Aeronáutica Civil.

2.5 Se ha logrado capacitar al 95% del personal de la Dirección de Navegación Aérea en la introducción, interpretación y aplicación de las Normas ISO 9001-2008 y en los procedimientos genéricos y técnicos para el sistema. Esta capacitación fue ampliada también al personal administrativo y de servicios de apoyo. Adicionalmente, colaboradores de los Servicios de Navegación Aérea (MET, AIS y ATM) han participado en cursos para formar auditores internos, por lo que se ha conformado un equipo multidisciplinario para la ejecución de las auditorías internas.

2.6 Dentro del cronograma de trabajo, se programaron y realizaron dos auditorías internas, que han permitido detectar problemas y aplicar las medidas correctivas y preventivas de los procedimientos establecidos. Además, se realizaron encuestas a los clientes para medir el grado de satisfacción de los productos y servicios de las Dependencias AIS/MAP.

3 **Conclusión**

3.1 La Autoridad Aeronáutica Civil se encuentra ejecutando un proyecto de modernización de los Servicios de Información Aeronáutica por el orden de los 5 millones de dólares, como parte del plan de acción para la transición del AIS al AIM, proceso que deberá concluir en el último trimestre del año 2013.

3.2 Esta modernización traerá consigo cambios en el desarrollo de las funciones, introduciendo en los procesos la producción de datos digitales estructurados procedentes de bases de datos, eliminando actividades manuales, por lo que deberán adecuarse muchos procedimientos técnicos previamente aprobados.

3.3 Se ha elaborado un cronograma de trabajo que iniciaría en agosto de 2013 con la capacitación del personal en el nuevo sistema, la revisión de los procedimientos técnicos y realización de auditorías internas.

3.4 Se procederá entonces a la contratación de una Empresa especializada que se encargará de la revisión y certificación del sistema, planificando concluir el primer semestre del año 2014. Lo anterior demandará un presupuesto de USD 80,000.

4 **Acción sugerida:**

4.1 Se invita a la Reunión a tomar nota de la información presentada respecto a los avances logrados por Panamá en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.