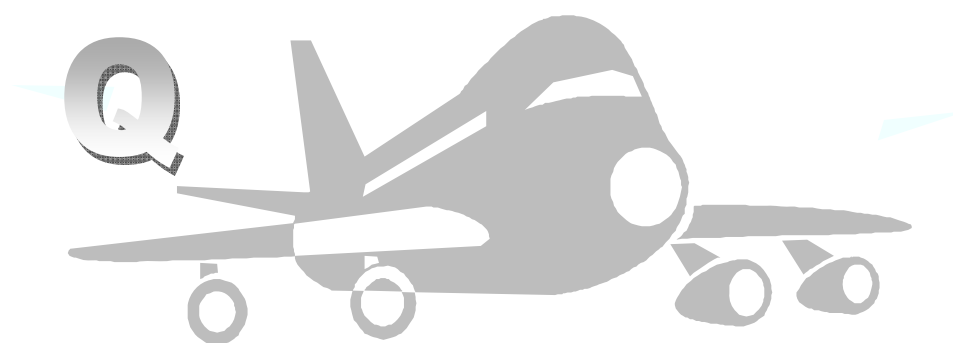


INFORME

I CURSO IBEROAMERICANO SOBRE APOYO METEOROLÓGICO A LA NAVEGACIÓN AÉREA: IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008



José María Marcos Espinosa
Coordinador del Curso



Santa Cruz de la Sierra (Bolivia)
12-16 de abril de 2010



INDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
 - 2. COORDINACIÓN Y PROFESORADO**
 - 3. AGRADECIMIENTOS**
 - 4. OBJETIVOS**
 - 5. PARTICIPANTES**
 - 6. DESARROLLO Y CONTENIDOS GENERALES DEL CURSO**
 - 7. MATERIALES DIDÁCTICOS**
 - 8. EVALUACIÓN DEL CURSO POR LOS PARTICIPANTES**
 - 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**
- ANEXO I: PROGRAMA DEL CURSO**
- ANEXO II: CUESTIONARIO PREVIO**
- ANEXO III: LISTA FOTOGRÁFICA DE PARTICIPANTES**
- ANEXO IV: RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN**
- ANEXO V: HOJAS DE RUTA PRODUCIDAS POR LOS PARTICIPANTES**
- ANEXO VI: REPORTAJE FOTOGRÁFICO**

1. INTRODUCCIÓN

La primera edición del “Curso Iberoamericano de Apoyo Meteorológico a la Navegación Aérea: Implantación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2008” se desarrolló en las instalaciones del Centro Iberoamericano de Formación de la Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo (AECID) de Santa Cruz de la Sierra (Bolivia) entre los días 12 y 16 de abril de 2010, con una carga lectiva de 30 horas, según la distribución que se detalla en el correspondiente programa (anexo I).

El curso es una de las actividades previstas en el plan de acción para el año 2010, aprobado por la Conferencia de Directores de Servicios Meteorológicos e Hidrológicos Iberoamericanos en su reunión de Santo Domingo del pasado mes de noviembre de 2009.

La financiación del curso corrió a cargo de los fondos de la AECID y del Fondo Fiduciario constituido por España en la OMM en apoyo del Programa Iberoamericano de Cooperación en Meteorología e Hidrología.

2. COORDINACIÓN Y PROFESORADO

La coordinación de este curso ha sido llevada a cabo por José María Marcos Espinosa, Coordinador de Área de la Secretaría de Estado de Cambio Climático del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino de España.

Las clases teóricas y la facilitación de los talleres prácticos han estado a cargo de los siguientes profesores:

- José Antonio Fernández Monistrol, Director de Planificación, Estrategia y Desarrollo Comercial de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) de España.
- Mercedes Velázquez Pérez, Jefa del Área de Calidad de AEMET.
- Ángel Sainz-Pardo Pla, Jefe de la Oficina Meteorológica del Aeropuerto de Lanzarote de AEMET.
- Joaquim da Silva Mendes, Gestor de la Calidad en el Instituto de Meteorología de Portugal.
- Nohora Arias Fandiño, Oficial Regional de Meteorología Aeronáutica, de la Oficina Regional de Lima de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).
- Herbert Puempel, Jefe de la División de Meteorología Aeronáutica de la Organización Meteorológica Mundial (OMM).
- José María Marcos Espinosa, Coordinador de Área de la Secretaría de Estado de Cambio Climático en el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino de España.

Asimismo, colaboró en el desarrollo del curso con una ponencia:

- Rodrigo Velasco Gómez, Meteorólogo Jefe del Centro Meteorológico del Aeropuerto de Santiago, de la Dirección Meteorológica de Chile.

La mesa de apertura oficial del curso estuvo compuesta por:

- Victor Navalpotro Laina, Director del CIF de la AECID en Santa Cruz de la Sierra.
- Miguel Angel Rabiolo, Director de la Oficina Regional para las Américas de la OMM
- Carlos Díaz, Director del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología (SENAMHI) de Bolivia.
- José Antonio Fernández Monistrol, en representación de AEMET.

3. AGRADECIMIENTOS

El coordinador del curso y todo el cuadro de profesores expresan su agradecimiento a la dirección y al personal del Centro de Formación de la AECID en Santa Cruz por su total entrega y espíritu de servicio y por las atenciones prestadas, tanto de carácter profesional como personal. Asimismo, expresan su felicitación a la dirección del Centro por las excelentes instalaciones y por el impecable funcionamiento de la logística, que se ajustó de manera flexible a las demandas cambiantes por parte de la coordinación del curso.

Por otra parte, el coordinador agradece a todos los profesores del curso sus excelentes intervenciones, así como a las instituciones en las que prestan servicio (OMM, OACI, AEMET, IM Portugal y DM de Chile) que autorizaron y facilitaron su participación.

Finalmente, el coordinador y todo el cuadro de profesores expresan su agradecimiento a los alumnos participantes, por su elevada motivación y su activa participación en todas las actividades del curso.

4. OBJETIVOS

El curso se concibió como una herramienta para apoyar a los participantes en la implantación en sus respectivas organizaciones de un sistema de gestión de la calidad alineado con la norma ISO 9001:2008, que les permitiera satisfacer la obligación de disponer de dicho sistema establecida en la enmienda 75 al Anexo 3 del Convenio de Chicago de la OACI, antes de la fecha prevista para su exigencia (15 de noviembre de 2012).

Por tanto, los objetivos del curso fueron los siguientes:

- Sensibilizar a los participantes sobre la importancia de la calidad, en particular en los servicios meteorológicos a la navegación aérea, así como sobre las obligaciones establecidas en el Anexo 3 de la OACI
- Aportar a los participantes los conceptos básicos y generales de la calidad así como los específicos relativos a la norma ISO 9001:2008 y a su implantación

- Desarrollar de manera interactiva, con las contribuciones e implicación de los participantes, una hoja de ruta modelo que les permita establecer las etapas, el calendario y los recursos necesarios para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en sus respectivas organizaciones
- Establecer una red de expertos en calidad en las organizaciones responsables de los servicios meteorológicos a la navegación aérea, que permita el contacto futuro entre sus miembros para el intercambio de información, documentación, consultas, experiencias, mejores prácticas, etc.

5. PARTICIPANTES

A través de los Representantes Permanentes ante la OMM de los Estados miembros de la Comunidad Iberoamericana de Naciones se cursó una invitación para la designación de un participante por país, en representación de las instituciones responsables de la prestación de los servicios meteorológicos a la navegación aérea.

Se contó con 21 alumnos participantes que representaron a cada uno de los Estados, a excepción de Ecuador -que no contó con ningún participante por presentar la solicitud tardíamente-, de Perú -que contó con dos representantes- y de Bolivia, que contó con tres representantes y con la presencia en el acto de apertura del curso de Carlos Díaz, Director del SENAMHI.

Los participantes provenían tanto de los Servicios Meteorológicos Nacionales, en los casos en los que estas organizaciones son las responsables de la prestación de los servicios meteorológicos a la navegación aérea, como de otras organizaciones (Instituciones encargadas de la prestación de servicios a la navegación aérea, como gestores de aeropuertos y/o navegación aérea), lo que aseguró un amplio y rico contraste de opiniones.

Asimismo, los participantes provenían de organizaciones con distinto grado de avance en la implantación de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9000, lo que no supuso ninguna dificultad para el desarrollo del curso sino un enriquecimiento general de los debates y una comunicación abierta entre los participantes, en la que aquéllos que procedían de las organizaciones más adelantadas en esta materia actuaron de mentores de los que registraban un menor grado de avance, facilitando de esta manera el trabajo en los grupos.

Se adjunta una lista fotográfica y de datos profesionales de los participantes en el Anexo III.

6. DESARROLLO Y CONTENIDOS GENERALES DEL CURSO

Programa

En el Anexo I a este informe se incluye el programa definitivo del curso, desarrollado del lunes 12 al viernes 16 de abril, a lo largo de 30 horas lectivas.

Metodología

Las sesiones de trabajo se desarrollaron mayoritariamente en Plenario. A pesar de la estructura convencional de presentaciones, los profesores/ponentes establecieron una elevada interactividad con los alumnos y fomentaron su participación, utilizando casos y ejemplos concretos de aplicación de los conceptos teóricos, que permitieron a los alumnos una mejor asimilación de la materia. Asimismo, se aportó material complementario disponible (guías, procedimientos escritos, ejemplos de buenas prácticas o lecciones aprendidas, etc.), que apoyó las presentaciones y facilitó el trabajo posterior de los alumnos.

De martes a jueves de 16h00 a 17h30, el grupo se subdividió en 3 subgrupos (en dos aulas, separadas en 3 espacios de trabajo), para poder realizar un trabajo más directo con los participantes, de cara a la preparación por grupos de una “hoja de ruta” para la implantación de un SGC, que se presentaron y discutieron en las sesiones de cierre del viernes. Para ello, el colectivo de profesores/ponentes también se subdividió, distribuyéndose en cada subgrupo.

Contenidos

Sesión de Apertura

El lunes 12, entre las 09h30 y las 10h00, se celebró la apertura formal del curso. Además de la bienvenida por parte del director del centro y de la explicación de los detalles logísticos, los representantes de OMM y AEMET señalaron los objetivos básicos del curso desde la perspectiva de cada organización. Entre las 10h00 y las 11h00, se completó la presentación de los ponentes y se realizó una ronda de presentaciones breves de los alumnos.

Introducción

A continuación, el coordinador realizó una presentación general de las ideas acerca de la calidad, de su evolución en el tiempo y de las diferentes aproximaciones existentes: control, aseguramiento, modelos de excelencia, etc.

Seguidamente, José Antonio Fernández Monistrol, de AEMET, realizó una primera introducción a los sistemas de gestión de la calidad ISO 9000. Se trató de una primera charla introductoria, cuyos contenidos fueron desarrollándose en días sucesivos

En la sesión de la tarde Nohora Arias, de la OACI, intervino para exponer la perspectiva de la OACI, resaltando en particular la obligación de contar con un SGC. En otra sesión posterior, presentó la “Guía para la implantación de un SGC” desarrollada bajo el patrocinio de la OACI.

A continuación, Herbert Puempel, de OMM, hizo una intervención previa sobre la perspectiva de la OMM en lo referente a la modernización de los servicios meteorológicos a la navegación aérea (la Comisión de Meteorología Aeronáutica y su programa de actividades, el departamento del secretariado que se hace cargo, las facilidades web, las publicaciones, etc.). También habló del Marco general para la calidad de la OMM y su evolución.

Entre las 17h00 y las 18h00 se produjo la introducción de la primera sesión del trabajo en subgrupos, mediante la exposición de los resultados del cuestionario previo remitido a los participantes (Anexo II), así como del objeto del ejercicio.

Guía práctica para la implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008

A lo largo de 6 horas, durante el martes y miércoles, Mercedes Velázquez y José Antonio Fernández Monistrol de AEMET describieron en detalle los pasos necesarios para la implantación de un SGC, presentando asimismo ejemplos de la propia experiencia de AEMET, de las lecciones aprendidas, etc.

Otros ejemplos de implantación

Como parte del proceso de intercambio de mejores prácticas y lecciones aprendidas, se expusieron tres casos adicionales:

- La experiencia de Tanzania, presentada por Herbert Puempel,
- La experiencia de Portugal, presentada por Joaquim Mendes,
- La experiencia de Chile, presentada por Rodrigo Velasco,

Aspectos específicos de los SGC

Algunas cuestiones particulares de la ISO 9000 fueron objeto de una atención más detallada. En particular:

- Las personas. Los clientes/usuarios y la necesidad de gestionarlos adecuadamente y los empleados y su formación requerida: presentado por el coordinador del curso.
- La perspectiva de la mejora continua: presentado asimismo por el coordinador del curso
- Las auditorías internas: presentado por Angel Sainz-Pardo, representante de AEMET

Soporte a la implantación

Se expusieron a los participantes las posibles vías de apoyo a la implantación, mediante la discusión en una mesa redonda en la que OMM, OACI y AEMET expresaron sus puntos de vista sobre:

- Recursos financieros: el problema de los costes y cómo encontrar financiación para la implantación de un SGC.
- El papel del conocimiento: publicaciones guía, formación, ejemplos de mejores prácticas, redes, etc.
- Las redes: en la sesión inmediatamente anterior a la clausura, se realizó una propuesta de creación de una red de puntos focales, apoyada por una plataforma web de interacción entre los integrantes de dicha red.

Desarrollo y discusión de la hoja de ruta

Como antes se señaló, de martes a jueves, entre las 16h00 y las 17h30, los participantes trabajaron en subgrupos facilitados por todos los profesores, para desarrollar su propia hoja de ruta para la implantación.

Las hojas de ruta se presentaron y discutieron en plenario el viernes con una presentación de la síntesis de los trabajos de cada grupo, seguida de una discusión general. En el Anexo V se adjuntan las hojas producidas por cada subgrupo.

Debate final

En la última sesión de trabajo se presentó una propuesta de conclusiones y recomendaciones, elaborada con la recopilación de las intervenciones desarrolladas en días previos, que fue debatida y consensuada por todos los participantes.

7. MATERIALES DIDÁCTICOS

Al finalizar el curso se hizo entrega de un CD a todos los participantes en el curso, conteniendo todas las presentaciones realizadas, así como el material-guía complementario aportado por profesores y algunos alumnos, el programa y lista de asistentes del curso, la fotografía del grupo y otras fotografías tomadas por los participantes.

8. EVALUACIÓN DEL CURSO POR LOS PARTICIPANTES

Al finalizar el curso, el personal del Centro de Formación distribuyó una encuesta a los alumnos participantes, para que éstos expresasen su opinión sobre los aspectos organizativos y de contenidos del curso, así como sobre la eventual aplicabilidad de dichos contenidos en su actividad diaria.

Los resultados de la evaluación, que se adjuntan en el Anexo IV, aun siendo muy satisfactorios, señalan algunas áreas de mejora que se tendrán en cuenta para la organización de futuros cursos en este área de conocimiento.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A lo largo del curso los participantes expresaron su opinión sobre las acciones a abordar una vez finalizada la actividad, para dar continuidad a la misma mediante el contacto y la consulta entre los participantes y para cumplir el objetivo de lograr disponer de un Sistema de Gestión de la Calidad implantado en cada una de las organizaciones antes de la fecha límite establecida por la OACI. Estos puntos de vista se materializaron en el conjunto de considerandos y recomendaciones consensuados que se listan a continuación.

Las recomendaciones serán seguidas desde la Agencia Estatal de Meteorología de España, que informará periódicamente a los demás participantes sobre el grado de avance de las mismas o su ejecución completa.

CONSIDERANDOS

- Los participantes se sensibilizaron sobre la relevancia y urgencia de la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) en sus organizaciones y sobre la aplicación de la norma 2.2.2 de la enmienda 75 del Anexo 3 de la OACI a partir del 15 de noviembre de 2012.
- Los participantes constataron el diferente grado de avance de las organizaciones que prestan servicios de apoyo meteorológico a la navegación aérea en el ámbito iberoamericano en la implantación de SGC, así como las diferentes aproximaciones posibles para dicha implantación.
- La mayoría de los participantes manifestaron que las organizaciones a las que representaban carecen de recursos humanos capacitados para la implantación del SGC y que el conocimiento de los conceptos y herramientas de la calidad es también limitado.
- Muchos participantes pusieron de manifiesto las dificultades de comunicación derivadas de la variedad de organizaciones que prestan servicios meteorológicos a la navegación aérea, de las adscripciones de éstas a diferentes Ministerios y de su inclusión en los circuitos de comunicación administrativos, no siempre conectados a nivel de estado, de OMM y OACI respectivamente.
- Los participantes conocieron el borrador de la guía QMS-MET para los Estados CAR/SAM que se está desarrollando por el subgrupo de Meteorología Aeronáutica del GREPECAS de la OACI para facilitar la implantación de los SGC.

RECOMENDACIONES

- Establecer una red de puntos focales para apoyar la implantación de un SGC en los servicios MET.
- Encomendar a los representantes de OMM y OACI que soliciten a los Estados los datos de contacto de dichos puntos focales y a la Agencia Estatal de Meteorología de España que realice las gestiones y trabajos necesarios para el establecimiento de un foro en Internet de soporte a dicha red.
- Intercambiar, a través de los puntos focales de la red, informes trimestrales de seguimiento de las acciones entre los países miembros de la misma, tanto en lo referente a las correspondientes a la

implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad, como a las que se deriven del cumplimiento de estas recomendaciones

- Solicitar a los representantes de OMM en la reunión que, en preparación de la XV reunión de la AR III incorporen al documento correspondiente al punto 6.1 del orden del día (*Emerging issues*) de dicha reunión, la solicitud de que:
 - Los Representantes Permanentes ante la OMM movilicen todos los recursos disponibles para la implantación de los Sistemas de Gestión de la Calidad y para asegurar las competencias del personal.
 - Se informe al Secretario General de la OMM sobre las carencias detectadas y las insuficiencias de recursos identificadas.
- Solicitar a los representantes de OMM y OACI asistentes a la reunión que trasladen a los Secretarios Generales de ambas organizaciones la recomendación de que se escriba una carta conjunta que informe a los Ministros a cargo de la Aviación Civil y de la Meteorología de los problemas existentes en materia de coordinación y de recursos, sugiriendo asimismo un “esfuerzo nacional” para proveer o hacer arreglos para proveer dichos recursos, por ejemplo a través de mecanismos como la recuperación de costes, de manera que puedan implantarse SGC y se mejoren las competencias y cualificaciones del personal, en beneficio del papel fundamental de la aviación en el desarrollo sostenible.
- Solicitar a los representantes de la OMM y AEMET en el curso que trasladen a la próxima reunión de la Conferencia de Directores de Servicios Meteorológicos Iberoamericanos, a celebrarse en Chile en noviembre de 2010, el agradecimiento de los participantes y las conclusiones de este curso, así como la recomendación de la continuidad de actividades de capacitación en este ámbito, abordando inicialmente la formación de auditores internos, y la necesidad de mejorar la comunicación con las organizaciones que prestan servicios meteorológicos a la navegación aérea, cuando éstas sean diferentes a los Servicios Meteorológicos Nacionales.
- Solicitar a los Secretariados de OMM y de OACI que compilen los términos de referencia de las contrataciones de consultores externos de cara a la implantación de los SGC y que los pongan a disposición de la red de puntos focales.
- Solicitar a las organizaciones prestadoras de servicios MET a la navegación aérea del ámbito iberoamericano que se encuentran en un estado de implantación de los SGC más avanzado, que compartan su experiencia y proporcionen asistencia a otros miembros de la región que lo soliciten, dentro de las posibilidades brindadas por los recursos disponibles.

- Recomendar la constitución de grupos de interés a escala subregional, para el intercambio de información y experiencias, la eventual contratación común de consultores, la constitución de equipos conjuntos de auditores internos y otras actividades que puedan beneficiarse de economías de escala.
- Recomendar a los puntos focales designados que identifiquen a escala nacional, subregional o regional, las instituciones relevantes para la implantación de SGC, como asociaciones nacionales de calidad, foros de expertos, etc., y establezcan contactos con ellas para evaluar las aportaciones que puedan obtenerse de las mismas.
- Solicitar a los representantes de OMM y OACI en el curso que trasladen a los departamentos responsables de la capacitación en ambas organizaciones la necesidad de
 - elaborar un inventario de oportunidades de formación en materia de SGC, especialmente de aquéllas impartidas a distancia, a través de *e-learning*,
 - diseñar un curso de formación de formadores en estas materias
 - analizar la posibilidad de apoyar la celebración de cursos itinerantes de SGC

Madrid, 26 de abril de 2010

ANEXO I: PROGRAMA DEL CURSO

PROGRAMA

I CURSO IBEROAMERICANO DE APOYO METEOROLÓGICO A LA NAVEGACIÓN AEREA:
 IMPLANTACION DE SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008

CIFAECID de Santa Cruz de la Sierra (Bolivia) 12 a 16 de abril de 2010 MAÑANAS

Horas	Lunes 12	Martes 13	Miércoles 14	Jueves 15	Viernes 16
08:45- 09:00	Traslado hotel-centro (09:00 - 09:15)	Traslado hotel-centro	Traslado hotel-centro	Traslado hotel-centro	Traslado hotel-centro
09:00 - 10:00	Acreditación, entrega de documentos y bienvenida al Centro (09:15 - 09:30) Acto de apertura oficial. (09:30 - 10:00)	Implantación de un SGC ISO 9001:2008 Guía práctica 1 Mercedes Velázquez	Implantación de un SGC ISO 9001:2008 Guía práctica 4 José Antonio Fernández-Monistro I	Presentación de caso: SM de Chile Rodrigo Velasco	Presentación y debate del trabajo de los subgrupos Cuadro de profesores y participantes Modera: José A. Fernández-Monistro I
10:00 - 11:00	Ronda de presentaciones Cuadro de profesores y participantes		Presentación de caso: SM de Portugal Joaquim Mendes	La perspectiva de la OACI: QMS-MET en soporte al SMS Nohora Arias	
11:00 - 11:30	Café	Café	Café	Café	Café
11:30 - 13:00	Introducción a la calidad. Conceptos básicos: Control, aseguramiento, gestión y modelos de Excelencia José M. Marcos [11:30 - 12:30]	Implantación de un SGC ISO 9001:2008 Guía práctica 2 Mercedes Velázquez	Presentación de caso: SM de Tanzania Herbert Puempel	Auditorías internas de los sistemas de calidad según la ISO 9001:2008 Angel Saiz-Pardo	Conclusiones y feed-back general. Propuesta de una red de puntos focales en calidad Cuadro de profesores y participantes Modera: José M. Marcos
13:00 - 13:30	Introducción a los sistemas de gestión de calidad ISO 9000: Elementos José A. Fernández-Monistro I [12:30 - 13:30]	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo	
13:30 - 14:00	Almuerzo (13:30 - 14:30)				Acto de clausura

Versión final

PROGRAMA

I CURSO IBEROAMERICANO DE APOYO METEOROLÓGICO A LA NAVEGACIÓN AÉREA:
IMPLANTACION DE SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008

CIFAECID de Santa Cruz de la Sierra (Bolivia) 12 a 16 de abril de 2010

TARDES

Horas	Lunes 12	Martes 13	Miércoles 14	Jueves 15	Viernes 16
14:00 - 15:00	La perspectiva de la OACI: el requisito de implantación de un SGC en el apoyo met. a la navegación aérea <i>Mohora Arias</i> (14:30 - 15:30)	Implantación de un SGC ISO 9001:2008 Guía práctica 3 <i>Mercedes Velázquez</i>	Las personas y la mejora continua en la calidad <i>José M. Marcos</i>	Mesa redonda. Recursos para la implantación: recuperación de costes, formación, guías y manuales, mejores prácticas, redes, etc <i>Herbert Puempeí, Mohora Arias y José A. Fernández-Monistro</i>	Almuerzo
15:00 - 15:30	La perspectiva de la OMM: modernización de los servicios met. a la navegación aérea <i>Herbert Puempeí</i> (15:30 - 16:30)	Presentación de caso: SM de Portugal. Documentación del SGC <i>Joaquim Mendes</i>	Presentación de caso: SM de Portugal. Documentación del SGC <i>Joaquim Mendes</i>	<i>Monistro</i> <i>Mohora Arias y José A. Fernández-Monistro</i>	Al finalizar el almuerzo: Traslado Centro-hotel
15:30 - 16:00	Café (16:30 - 17:00)	Café	Café	Café	
16:00 - 17:30	Expectativas de los participantes y evaluación de su situación de partida según respuestas a los cuestionarios previos <i>Cuadro de profesores</i> (17:00 - 18:00)	Preparación de una hoja de ruta en subgrupos: Trabajo <u>tutorizado</u> <i>Cuadro de profesores</i>	Preparación de una hoja de ruta en subgrupos: Trabajo <u>tutorizado</u> <i>Cuadro de profesores</i>	Preparación de una hoja de ruta en subgrupos: Trabajo <u>tutorizado</u> <i>Cuadro de profesores</i>	
17:30	Traslado Centro-hotel (18:00)	Traslado Centro-hotel	Traslado Centro-hotel	Traslado Centro-hotel	

Versión final

ANEXO II: CUESTIONARIO PREVIO

CUESTIONARIO PREVIO PARA PARTICIPANTES

Antes de asistir al taller sobre sistemas de gestión de la calidad, rogamos a cada participante que responda a las siguientes cuestiones desde la perspectiva del proveedor de servicios meteorológicos a la navegación aérea en su país, independientemente de cuáles sean el estatuto o dependencia orgánica de la organización que desempeñe dicha función.

Asimismo les rogamos que acudan al taller con la información y documentación de que dispongan en relación con la calidad en su organización que pueda ser útil para compartir con los profesores y otros alumnos, especialmente si ya disponen de planes de implantación, han comenzado a implantar o tienen desplegado ya un sistema de gestión de la calidad para los servicios meteorológicos a la navegación aérea. Pueden aportar dicha información en soporte electrónico, El taller tendrá carácter teórico-práctico y se espera que los alumnos participen activamente en las actividades generales tanto sesión plenaria como en pequeños grupos, intercambiando experiencias, dificultades, lecciones aprendidas, etc.

A: PREPARATIVOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

1. ¿Dispone su organización de planes para la implantación de un SGC en los servicios meteorológicos a la navegación aérea? ¿Caso de haberlo implantado, se han certificado de acuerdo con las normas ISO?
2. ¿Cuenta su organización con un rubro presupuestario para la implantación de un SGC?
3. ¿Ha identificado su organización quién será/es el Responsable de la Calidad?
4. ¿Ha designado un equipo para la calidad?
5. ¿Dispone su organización de una Política de Calidad? ¿Objetivos de calidad?
6. ¿Se han identificado y documentado los procesos de producción de datos, productos y servicios y se ha definido quiénes son las personas responsables de dichos procesos (propietarios de los procesos)?
7. ¿Mantiene su organización reuniones periódicas con los clientes aeronáuticos y otras partes interesadas? ¿Evalúa y registra las expectativas y la satisfacción de éstos con los servicios?
8. ¿Tiene su organización acceso a todos los materiales regulatorios y directrices elaborados por la OACI y la OMM (ej.: Anexo 3, enmienda 74; OMM Doc. 1001) y están dichos documentos actualizados?

9. ¿Tiene su organización acceso a los materiales actualizados de la International Standards Organization (ISO) referentes a los SGC?
10. ¿Aplica su organización algún modelo de excelencia en la gestión? Ej.: Modelo Iberoamericano para la gestión de calidad, EFQM, Deming, etc.
11. ¿Dispone su organización de un sistema de gestión de documentos?

B: ADMINISTRACIÓN

1. ¿En su país, qué organización presta el servicio meteorológico a la navegación aérea? Ej.: el servicio meteorológico nacional, la fuerza aérea, el gestor de los servicios de navegación aérea, una empresa privada, varios proveedores, dependiendo de la ubicación, etc.
2. ¿Dispone su servicio meteorológico nacional o quien preste los servicios meteorológicos a la navegación aérea de un marco legal de soporte que establezca sus competencias y responsabilidades? Ej.: una Ley del Parlamento o un Decreto o disposición del Gobierno
3. En su país, ¿qué organización está designada como Autoridad Meteorológica de acuerdo con el párrafo 2.1.4 del Anexo 3 al Convenio de Chicago de la OACI?
4. ¿Disponen de acuerdos contractuales o de niveles de servicio con la Autoridad de Aviación Civil? ¿Y con cualquiera de los usuarios aeronáuticos de sus servicios?
5. El proveedor de servicios meteorológicos a la navegación aérea en su país ¿dispone de un mecanismo de recuperación de costes que le permita recuperar los costes de implantación y mantenimiento de un SGC a través de su incorporación a las tasas de navegación aérea?

C: OPERACIONES

1. ¿Están sus parques de instrumentos meteorológicos en los aeropuertos dispuestos de acuerdo con la guía de Instrumentos y Métodos de Observación de la OMM? Ej.: dimensiones, distribución en planta, etc.
2. ¿Disponen de registros de mantenimiento y calibración para sus instrumentos?
3. ¿Cuál es su Centro Operativo Regional de Instrumentos más próximo/preferido? ¿Mantienen contactos periódicos con dicho Centro?
4. ¿Disponen las oficinas meteorológicas de aeropuerto de las instrucciones, tablas y documentos necesarios y las utilizan adecuadamente? Ej.: la versión actualizada del Anexo 3 de la OACI. ¿Quién es el responsable de mantener dichos documentos actualizados en las oficinas meteorológicas de aeropuerto?

D: CAPACITACIÓN

1. ¿Está su personal de observación y pronóstico meteorológicos para la navegación aérea capacitado y cualificado de acuerdo con las cualificaciones establecidas en el documento OMM N°258?
2. ¿Disponen de un registro completo y actualizado de las cualificaciones del personal meteorológico de apoyo a la navegación aérea, así como de las sesiones de entrenamiento en el puesto de trabajo y de los cursos de actualización a los que han asistido?
3. Si su personal ha obtenido capacitación fuera de su país, ¿disponen de registros y certificados de los alumnos y de las instituciones de capacitación?

E. CONOCIMIENTOS PREVIOS SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS PARTICIPANTES Y EXPECTATIVAS

1. ¿Ha recibido formación previa o sobre sistemas de gestión o aseguramiento de la calidad? ¿Y sobre los modelos de excelencia en la gestión? Describa brevemente.
2. ¿Ha participado anteriormente o participa actualmente en la implantación de un SGC? Describa brevemente.
3. ¿Posee usted algún certificado o habilitación de auditor de SGC?
4. Describa brevemente sus expectativas sobre el curso

ANEXO III: LISTA FOTOGRÁFICA DE PARTICIPANTES



I CURSO IBEROAMERICANO DE APOYO METEOROLÓGICO A LA NAVEGACIÓN AÉREA: IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008

12 AL 16 DE ABRIL DE 2010

LISTA DE PARTICIPANTES

COORDINADORES

ESPAÑA

- 1.- **José María Marcos Espinosa**
Coordinador de Área de Supervisión de Servicios Meteorológicos a la Navegación Aérea
Ministerio Medio Ambiente, Medio Rural y Marino
Dirección: Plaza de San Juan de la Cruz s/n . 28071 Madrid, ESPAÑA
Teléfonos: (34-91) 5976497
Fax: -
Correo-e: jmmarcos@mma.es
Página web: www.marm.es



PONENTES

ESPAÑA

- 2.- **José Antonio Fernández Monistrol**
Director de Planificación, Estrategia y Desarrollo Comercial
Agencia Estatal de Meteorología
Dirección: Leonardo Prieto Castro 8 . 28040 Madrid, ESPAÑA
Teléfonos: (34-91) 5819879
Fax: (34-91) 5819892
Correo-e: jafmonistrol@inm.es
Página web: www.aemet.es
- 3.- **Angel Sainz-Pardo Pla**
Jefe de la Oficina Meteorológica del Aeropuerto de Lanzarote
Agencia Estatal de Meteorología
Dirección: Aeropuerto de Lanzarote, Terminal 1, Playa Honda - CP 35509. Las Palmas, ESPAÑA
Teléfonos: (34-92) 8821897
Fax: (34-92) 8821889
Correo-e: angelsainz@inm.es
Página web: www.aemet.es
- 4.- **María Mercedes Velázquez Pérez**
Jefa de Área de Calidad
Agencia Estatal de Meteorología
Dirección: Leonardo Prieto Castro 8. 28040 Madrid, ESPAÑA
Teléfonos: (34-91) 5819869
Fax: (34-91) 5819845
Correo-e: calidad@inm.es / mvelazquez@inm.es
Página web: www.aemet.es



ORGANISMO INTERNACIONAL

5.- Miguel Angel Rabiolo

Director de la Oficina Regional para las Américas
Organización Meteorológica Mundial, OMM
Dirección: Mariscal Lopez Esquina 22 de Setiembre. Asunción, PARAGUAY
Teléfonos: (595-21) 212058
Fax: (595-21) 226179
Correo-e: Mrabiolo@wmo.int
Página web: www.wmo.int



6.- Nohora Arias Fandiño

Oficial Regional de Meteorología Aeronáutica
Organización de Aviación Civil Internacional, OACI
Dirección: Av. Víctor Andrés Belaúnde No. 147, Centro Empresarial Real, Vía Principal No. 102, Edificio Real 4, Piso 4, San Isidro. Lima, PERÚ
Teléfonos: (51-1) 6118686 ext 103 6118675
Fax: (51-1) 6118689
Correo-e: narias@lima.icao.int
Página web: http://www.lima.icao.int/



7.- Herbert Puempel

Jefe de la División de Meteorología Aeronáutica
Organización Meteorológica Mundial, OMM
Dirección: 7 Bis, Avenue de la Paix. Case Postale 2300. CH-1211. Ginebra 2, SUIZA
Teléfonos: (41-22) 7308283
Fax: (41-22) 7308128
Correo-e: hpuempel@wmo.int
Página web: www.wmo.int



PORTUGAL

8.- Joaquim da Silva Mendes

Gestor da Qualidade / Meteorologista
Instituto de Meteorologia I.P.
Dirección: DMC.Dependiente de Meteorologia e Clima. AERO. Divisao de Meteorologia Aeronáutica, Rua C, do Aeroporto de Lisboa 1749-077. Lisboa, PORTUGAL
Teléfonos: 00351218447000
Fax: 00351218402370
Correo-e: joaquim.mendes@meteo.pt / joaqmendes@sapo.pt
Página web: www.meteo.pt



PARTICIPANTES

ARGENTINA

9.- Jorge Oscar Leguizamón

Meteorólogo Auxiliar Departamento de Meteorología Aeronáutica
Servicio Meteorológico Nacional
Dirección: 25 de mayo 658 CP1002 . CABA, ARGENTINA
Teléfonos: (54-11) 51876707
Fax: (54-11) 51876709
Correo-e: jolegui@smn.gov.ar
Página web: www.smn.gov.ar



BOLIVIA

- 10.- **Carlos Díaz**
Director General
Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, SENAMHI
Dirección: . La Paz, BOLIVIA
Teléfonos: (591-2) 2355824
Fax: (591-2) 2392413
Correo-e: cdiaz@senamhi.gov.bo
Página web: www.senamhi.gov.bo



- 11.- **Edwin Rodríguez Duran**
Jefe Regional de Meteorología
Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea, AASANA
Dirección: Aeropuerto de Viru-Viru. Santa Cruz, BOLIVIA
Teléfonos: (591-3) 3385303
Fax: (591-3) 3852003
Correo-e: griphy_erd@hotmail.com
Página web:



- 12.- **Luis Germán Sandoval Sandoval**
Pronosticador
Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea, AASANA
Dirección: Aeropuerto de Santa Cruz Viru-Viru. Santa Cruz, BOLIVIA
Teléfonos: (591-3) 3852011 Interno 3350
Fax: (591-2) 3852003
Correo-e: lugermanis@hotmail.com
Página web:



- 13.- **Félix Reinaldo Trujillo Ruiz**
Jefe de la Unidad de Pronósticos
Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, SENAMHI
Dirección: Reyes Ortiz 41. La Paz, BOLIVIA
Teléfonos: (591-2) 2385288
Fax: (591-2) 392413
Correo-e: frujillo@senamhi.gov.bo
Página web: www.senamhi.gov.bo



BRASIL

- 14.- **Artur Gonçalves Ferreira**
Assessor de Meteorologia Aeronáutica
Departamento de Controle do Espaço Aéreo, DECEA
Dirección: Avenida General Justo, 160 – Centro. Rio de Janeiro/RJ, BRASIL
Teléfonos: (55-21) 21016540
Fax: (55-21) 21016298
Correo-e: pln1.1@decea.gov.br
Página web: www.decea.gov.br



CHILE

- 15.- **Rodrigo Mauricio Velasco Gómez**
Meteorólogo Jefe Centro Meteorológico Aeropuerto Arturo Merino Benítez
Dirección Meteorológica de Chile
Dirección: Avenida Portales 3450. Estación Central . Santiago, CHILE
Teléfonos: (56-2) 4363234
Fax: (56-2) 6019214
Correo-e: rvelasco@meteochile.cl / rvelascog@gmail.com
Página web: www.meteochile.cl



COLOMBIA

- 16.- **Francisco Hidalgo Arias**
Coordinador Grupo de Meteorología Aeronáutica
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales IDEAM
Dirección: Carrera 10 No. 20 - 30 . Bogotá, COLOMBIA
Teléfonos: (57-1) 3527160 ext 1914 2662115 / 4135403
Fax: (57-1) 4135403 / 3421619
Correo-e: hariasfran@hotmail.com fhidalgo@ideam.gov.co
Página web: www.ideam.gov.co



COSTA RICA

- 17.- **Bernardo Zúñiga Guevara**
Técnico Meteorólogo, Coordinador de la Oficina de Meteorológica del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós
Instituto Meteorológico Nacional de Costa Rica, Ministerio del Ambiente Energía y Telecomunicaciones (MINAET)
Dirección: Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós. Liberia, COSTA RICA
Teléfonos: (506) 2668-1156
Fax: (506) 2668- 1156
Correo-e: bernardozg51@hotmail.com / bernardo@imn.ac.cr
Página web: www.imn.ac.cr



CUBA

- 18.- **Juan Ayón Alfonso**
Especialista Principal de Meteorología Aeronáutica
Instituto de Aeronáutica Civil de Cuba
Dirección: Calle 23 No. 64, Vedado. Ciudad de La Habana, CUBA
Teléfonos: (53-7) 838 1146
Fax: (53-7) 834 4571
Correo-e: juan.ayon@iacc.avianet.cu
Página web: www.iacc.gov.cu



EL SALVADOR

- 19.- **Juan José Amides Figueroa Urbano**
Pronosticador Meteorológico
Servicio Nacional de Estudios Territoriales, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Dirección: Km 5, 1/2 Carretera a Santa Tecla , Calle y Colonia Las Mercedes . San Salvador, EL SALVADOR
Teléfonos: (503) 22339543 2233-9544
Fax: (503) 22679550 / 2233-9550
Correo-e: juanosefigueroa@gmail.com / juanfigueroa@mam.gob.sv
Página web: http://www.snet.gob.sv / www.mam.gob.sv



GUATEMALA

- 20.- **Romeo Marco Tulio García Chavarría**
Meteorólogo Pronosticador
Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología, INSIVUMEH
Dirección: 7ª Av. 14-57 Zona 13, Aeropuerto Internacional la Aurora. Ciudad Guatemala,
GUATEMALA
Teléfonos: (502) 22808303 2310 5000
Fax: (502) 22808599 / 23105003
Correo-e: indireccion@insivumeh.gob.gt
Página web: www.insivumeh.gob.gt



HONDURAS

- 21.- **Zeyda Alicia Castro Oliva**
Pronosticador Aeronáutico
Dirección Nacional de Aeronáutica Civil
Dirección: Boulevard Comunidad Económica Europea . Comayagüela, HONDURAS
Teléfonos: (504) 233-1114
Fax: (504) 233-3342
Correo-e: zeyalica@hotmail.com
Página web: www.smn.gob.hn



MÉXICO

- 22.- **Joaquín Humberto Rodríguez Hernández**
Director de Meteorología y Telecomunicaciones Aeronáuticas
Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano, SENEAM
Dirección: Av. 802 No. 181 Zona Federal del AICM, Deleg. Venustiano Carranza, C. P. 15620,
México D.F, MÉXICO
Teléfonos: (52-55) 5786 5516
Fax: (52-55) 2598 0076
Correo-e: jrodrigu@sct.gob.mx
Página web: www.seneam.gob.mx



NICARAGUA

- 23.- **Julio Oporta Mejía**
Técnico
Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales, INETER
Dirección: Aeropuerto Sandino Km. 11 carretera Norte. Managua, NICARAGUA
Teléfonos: Telefax (505) 22331321 22333416
Fax: -
Correo-e: Julio.oporta@met.ineter.gob.ni joporta_ron@yahoo.com
Página web: www.ineter.gob.ni



PANAMÁ

- 24.- **Baldomero Thomas Bermúdez**
Jefe del Observatorio de Meteorología del Aeropuerto de Tocumen
Autoridad Aeronáutica Civil
Dirección: Avenida Ascanio Villalaz, Edificio 811, Curundu, Apartado Postal 0943-02088 . Balboa,
Ancon, PANAMÁ
Teléfonos: (507) 238-2614 /2613
Fax: -
Correo-e: bthomas@aeronautica.gob.pa / tarekmusuth@hotmail.com
Página web: www.aeronautica.gob.pa



PARAGUAY

- 25.- **Jorge Aníbal Sánchez García**
Gerente de Pronósticos Meteorológicos
Dirección de Meteorología e Hidrología, Dirección Nacional de Aeronáutica Civil, DINAC - DMH
Dirección: Francisco López 1080 y La Conquista (Sajonia). Asunción, PARAGUAY
Teléfonos: (595-21) 425046
Fax: (595-21) 425046
Correo-e: jorge.sanchez@meteorologia.gov.py
Página web: www.meteorologia.gov.py



PERÚ

- 26.- **Julio Magno Quezada Pacheco**
Jefe Equipo Pronósticos y Climatología, Área de Meteorología Aeronáutica
Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial, CORPAC S.A.
Dirección: Av. Fascett S/n, Callao, Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez". Lima, PERÚ
Teléfonos: (51-1) 5749296
Fax: (51-1) 6301182
Correo-e: jquezada@corpac.gob.pe
Página web: www.corpac.gob.pe



- 27.- **Juana Lastenia Ravines Ruiz**
Inspectora de Navegación Aérea / Meteorología
Dirección General de Aeronáutica Civil del Perú, Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Dirección: Jr. Zorritos, No. 1203 Cercado de Lima. Lima, PERÚ
Teléfonos: (51-1) 6157880
Fax: (51-1) 6157881
Correo-e: jravines@mtc.gob.pe / juanaravines@gmail.com
Página web: www.mtc.gob.pe



REPÚBLICA DOMINICANA

- 28.- **Claudio Amparo Peña**
Encargado Departamento Meteorología Aeronáutica
Departamento de Meteorología Aeronáutica SMN
Dirección: Calle Juan Moline (Central) No. 1, Punta Torrecilla, Los Mameyes. Santo Domingo, REPÚBLICA DOMINICANA
Teléfonos: (1-809) 788-1122
Fax: (1-809) 549-0256
Correo-e: claudioamparo@yahoo.com
Página web: ww.onamet.gov.do



URUGUAY

- 29.- **Gabriel Labrador Hernández**
Director de Meteorología Aeronáutica
Dirección de Meteorología Nacional
Dirección: Aeropuerto Internacional de Carrasco Ruta 101 y Avda. de las Américas. Montevideo, URUGUAY
Teléfonos: (598-2) 4000675 6040154
Fax: (598-2) 4697391
Correo-e: labradorgabriel@gmail.com
Página web: www.meteorologia.com.uy



VENEZUELA

30.- Ramón Vicente Velasquez

Jefe de Oficina Meteorología Aeronáutica

Servicio de Meteorología de Venezuela

Dirección: Rampa 15, Nivel Sótano Aeropuerto Internacional de Maiquetía. Caracas, VENEZUELA

Teléfonos: (58-412) 4311750 (58-243) 2378297 (58-414) 2773464

Fax: (58-243) 2378043

Correo-e: Asesoriatecnicasemefav@hotmail.com / velasquezramon750@hotmail.com

Página web: www.meteorologia.com.ve / www.aviacion.mil.ve



ANEXO IV: RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN



I Curso Iberoamericano de Apoyo Meteorológico a la Navegación Aérea: Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008

-Del 12 al 16 de abril de 2010-

El cuestionario es de carácter anónimo y tiene como objetivo contribuir a la evaluación de la actividad formativa y mejorar posteriores convocatorias.

Se indica, para cada uno de los apartados, su valoración en una escala del **0 (valoración más baja)** al **10 (valoración más alta)**. Asimismo se solicita que se indique cualquier observación que se considere oportuna escribir.

Aspectos Organizativos	VALORACIÓN
Traslado Aeropuerto – Hotel	9.9
<p>-Fue oportuno. -Muy bueno. -Pero no es relevante.</p>	
Traslado Hotel – Centro	9.9
<p>-Busetas buenas y cómodas.</p>	
Atención Centro de Formación, Información previa sobre la logística, organización, materiales entregados, servicios, atención	10
<p>-Todo con mucho orden y mucha organización. -Muy amable su personal, felicidades. -Excelente. -Además de mucha amabilidad.</p>	
Institución Organizadora, Contacto inicial, organización, información previa sobre contenidos del evento, atención.	9.8
<p>- Algunos documentos e información no llegaron por internet. Sería bueno usar otras direcciones.</p>	
Servicio de cafés y almuerzos, variedad, calidad, presentación.	10

- Más de lo que esperaba.
- Excelente comida, excelente atención.
- Muy buenos.
- Comida muy sabrosa y de gran variedad.

Hotel, atención, servicios	10
-----------------------------------	-----------

- El hotel solicitó un depósito de dólares 200 como garantía, no estaba informado antes.

Otros especificar	
--------------------------	--

- Excelente, mil gracias.
- Cordialidad 10

Valoración de la Actividad	VALORACIÓN
-----------------------------------	-------------------

Contenidos desarrollados	9.8
---------------------------------	------------

- Aunque el tema era difícil se dio mucha importancia.
- Concreto y muy aterrizador en el tema.
- Ampliar en la medida de lo posible.

Metodología utilizada	9.9
------------------------------	------------

- Fue bastante bueno.
- Prefiero, en lo personal, introducciones antes de los temas a desarrollar.

Documentación Entregada	9.9
--------------------------------	------------

- Muy buena ya que es información muy necesaria.

Ponentes: Interés del tema; Contenidos desarrollados; habilidad comunicativa; conocimiento del tema.	9.9
---	------------

- Hubo ponentes que no eran de habla hispana y tuve dificultades para entender.
- Aunque la calidad de los ponentes fue muy buena, hubo algunas limitaciones por el idioma.
- Excelente.

Cumplimiento de objetivos	9.9
----------------------------------	------------

- Buen intercambio de información e ideas.

Autoevaluación: Conocimiento previo de la temática; Nivel respecto al grupo; Pertinencia de participación.	8.2
---	------------

- Observe que el curso fue muy bueno, tanto para aquellos que ya tenían un conocimiento previo, como para los que partieron de cero.
- Antes del evento un 8, pero después del curso 9.

Otros (especificar)	
----------------------------	--

Valoración del Impacto	VALORACIÓN
-------------------------------	-------------------

Relevancia y pertinencia de la actividad para su organización	9.6
--	------------

-De mucha importancia.

Aplicación práctica de los contenidos desarrollados e interés para su trabajo directo.	9.7
---	------------

-Guía muy importante para aterrizar a la realidad del país.

Interés relativo de los temas desarrollados respecto a otros posibles contenidos en el mismo ámbito (especifique otros temas que pudieran tener mayor interés.	9.8
---	------------

-Seminario o curso de pronósticos, interpretaciones de fotografía satelital.
-Cursos para validación de competencias en meteorología aeronáutica.
-Hay otros temas que quizás pudiera contribuir, pero este es un curso intenso y el tiempo no alcanza, con los que tuvimos fue suficiente para comenzar.
-Auditor interno SGC, auditor líder SGC.
-Más sobre atención al cliente/usuario.

Capacidad de difusión de los contenidos en su Organización (Efecto multiplicador).	9.0
---	------------

-Obligatoria la difusión.
-Buena.

Posible impacto a medio plazo en su organización.	8.9
--	------------

- En general importante.

Otros (especificar)	
----------------------------	--

- Gracias por todo.



ANEXO V: HOJAS DE RUTA PRODUCIDAS POR LOS PARTICIPANTES

Hoja de ruta presentada por el grupo “1”:

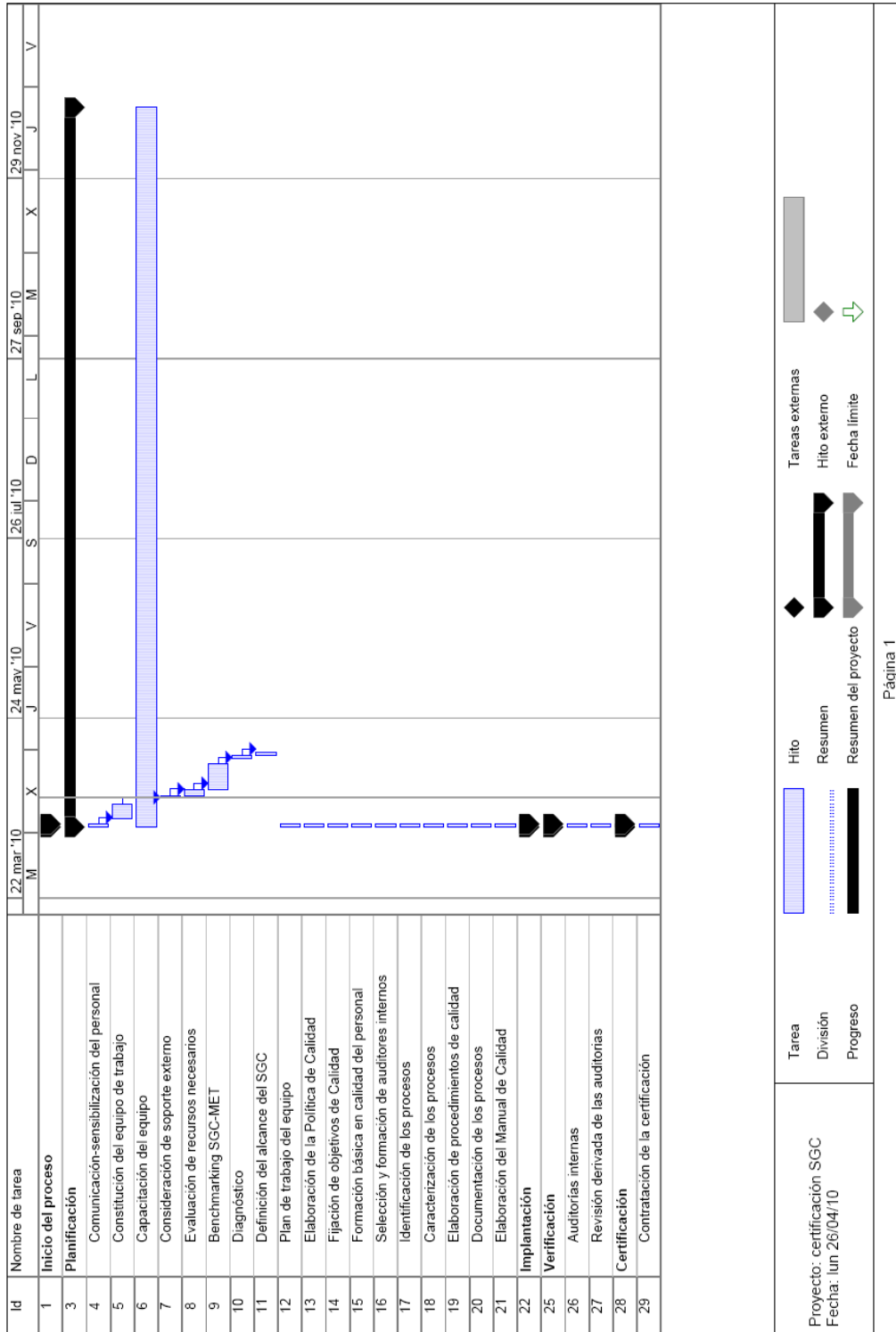
ACTIVIDADES	
1.- Sensibilizar a la alta gerencia de la necesidad de implantar el Sistema de Gestión de la Calidad para cumplir con la norma trazada por OACI en la enmienda 75 del ANEXO III	
HITOS	Plan de proyecto aprobado por la Dirección. Presupuesto para la implantación del sistema estimado
2.- Designación de un Responsable de Calidad y del Representante de la Dirección (miembro de la dirección; segundo nivel)	
3.- Selección de experto para que de soporte al proceso.	
4.- Designación y formación de un equipo de trabajo.	
5.- Diagnóstico de las deficiencias de la organización frente a los requisitos de la norma.	
6.- Diseños de planes de acción para subsanar las deficiencias.	
HITOS	Presupuesto de los planes de acción estimados.
7.- Establecimiento de la política de calidad.	
8.- Sensibilización de todo el personal afectado.	
9.- Plan de acción para la identificación de los procesos y la elaboración de los procedimientos.	
HITOS	Procesos identificados Procedimientos de calidad y operativos elaborados.
10.- Elaboración del manual de calidad y establecimiento de objetivos operativos de calidad.	
HITOS	Manual de Calidad Objetivos de calidad

Hoja de ruta presentada por el grupo “2” :

Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	...
Estudio de la norma	■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■	...						
Determinar alcance	■								
Crear equipo trabajo	■								
Preparar personal	■ ■								
Definir Política de Calidad		■							
Revisar Política interna		■ ■							
Conocer Punto de Partida		■ ■							
Identificar deficiencias		■ ■	...						
Realizar censo de lo que se tiene			■ ■						
Identificar usuarios			■ ■						
Recopilar Documentación			■ ■						
Buscar financiación			■ ■						
Contratar consultor				■ ■					
Hacer Manual de calidad				■ ■ ■ ■	...				
...									

Cada cuadrado representa una semana dentro del mes que se trate

Ejemplo de Hoja de ruta presentada por el grupo “3” :



Proyecto: certificación SGC
 Fecha: lun 26/04/10

■ Tarea
■ División
■ Progreso
◆ Hitos
▬ Resumen
▬ Resumen del proyecto
▬ Tareas externas
◆ Hitos externos
▬ Fecha límite

ANEXO VI: REPORTAJE FOTOGRÁFICO



Foto de grupo



Jardines del centro



Inauguración del curso



Comedor del centro



Sesión de ponencias



Mesa redonda



Talleres de trabajo, Grupo 1



Talleres de trabajo, Grupo 2



Talleres de trabajo, Grupo 3



Clausura y entrega de diplomas

Nota: Fotografías cortesía del Centro de Formación (foto de grupo) y de Rodrigo Velasco (resto)