

APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 EN EL SERVICIO METEOROLÓGICO NACIONAL ALGUNAS EXPERIENCIAS Y DESAFÍOS

Claudio A. Mattio¹, Claudia Y. Ribero², Juan C. Fink³ y Beatriz A. García Albo⁴

¹Área de Coordinación de Gestión de la Calidad en Meteorología - e-mail: cmattio@smn.gov.ar

²Oficina de Vigilancia Meteorológica Aeroparque

³ Departamento Instrumental – CRI

⁴ Departamento Redes

Servicio Meteorológico Nacional
Argentina



INTRODUCCION

En el año 2007, se transfiere el Servicio Meteorológico Nacional a la Secretaría de Planeamiento – Ministerio de Defensa-, incorporando el Sistema de Gestión de la Calidad serie de Normas ISO 9000, que impusieron un desafío como estrategia política pública de modernización tendiente al fortalecimiento institucional, alineando ideas, principios, valores comunes y culturales. Se expone la primera experiencia en el ámbito meteorológico nacional con la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en el Centro Regional de Instrumentos que se encuentra certificado desde el año 2008.

CENTRO REGIONAL DE INSTRUMENTOS WALTER GOULD DAVIS

VISION:

➤ Propender a la constante evolución en cuanto a la incorporación de Instrumental Meteorológico de última generación para lograr excelencia en la obtención de datos que permitan cumplir fielmente los requerimientos de la Organización Meteorológica Mundial, utilizando para ello la tecnología adecuada y capacitando al personal para lograr un eficiente cumplimiento de las tareas, y una actitud de compromiso en el logro de los objetivos.

➤ El alcance de la certificación abarca los siguientes campo de actividades: Servicio de Instalación, Reparación, Contraste y Calibración de Instrumentos Meteorológicos.

POLITICA DE LA CALIDAD – CRI

PROPOSITO: Desarrollar el servicio de instalación y mantenimiento de instrumental meteorológico, dentro de un sistema de Gestión de la Calidad, que **asegure la confiabilidad de los datos obtenidos** en toda la Red del SMN y de los terceros que requieran asesoramiento, instalación y reparaciones.

ESTRATEGIA: Con el objeto de mejorar la operatoria del Centro Regional de Instrumentos se **incorpora tecnología de última generación y se capacita** al personal motivando su desarrollo individual.

MEJORA CONTINUA: Busca en el camino de la **mejora continua** de la eficacia de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, la evolución del CRI y de cada uno de sus integrantes para interpretar las exigencias cada vez mayores de información meteorológica básica y brindar un mejor servicio.

CALIDAD: El CRI realiza sus actividades en el marco de una cultura emprendedora, que promueve el trabajo en equipo, el **interés por la calidad** y la identificación y resolución de problemas y el desafío de incorporar conocimientos para el logro de sus objetivos.

COMPROMISO: El Centro Regional de Instrumentos tiene como **principal compromiso mantener operables todas las estaciones** del Servicio Meteorológico Nacional para asegurar la confiabilidad de los datos necesarios utilizados a Nivel Nacional e Internacional para la confección de pronósticos meteorológicos, lograr la satisfacción del Cliente y alcanzar y superar el mejor resultado esperado en el cumplimiento de los requisitos dentro del marco del derecho y obligaciones contraídas.

ALGUNAS EXPERIENCIAS :

Capacitación e Incorporación del personal ante nuevas tecnologías

Adquisición de Instrumental para modernizar las estaciones meteorológicas.

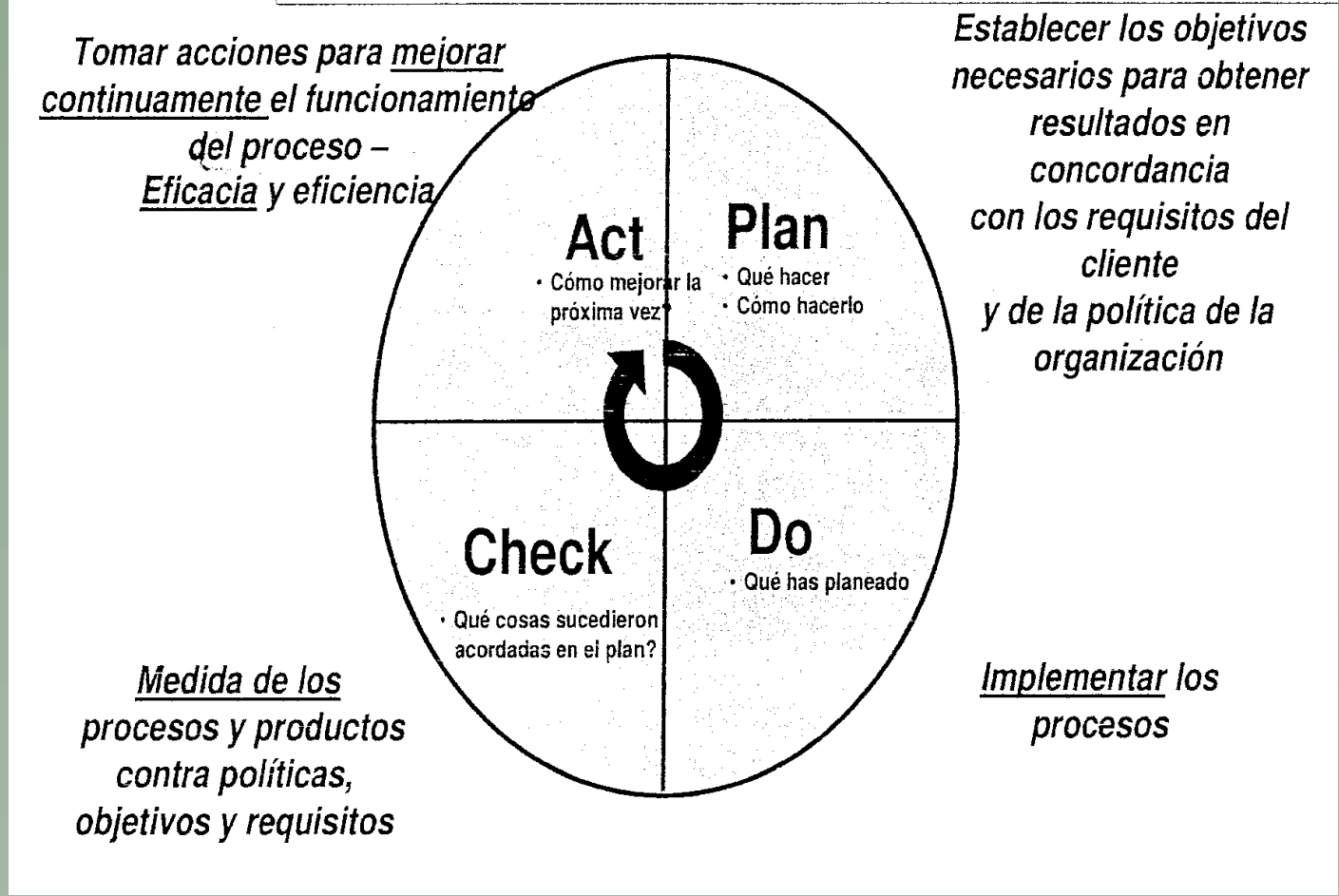
Desempeño de proveedores a través de la recepción de materiales e instrumentos

La retroalimentación del cliente, incluyendo las quejas

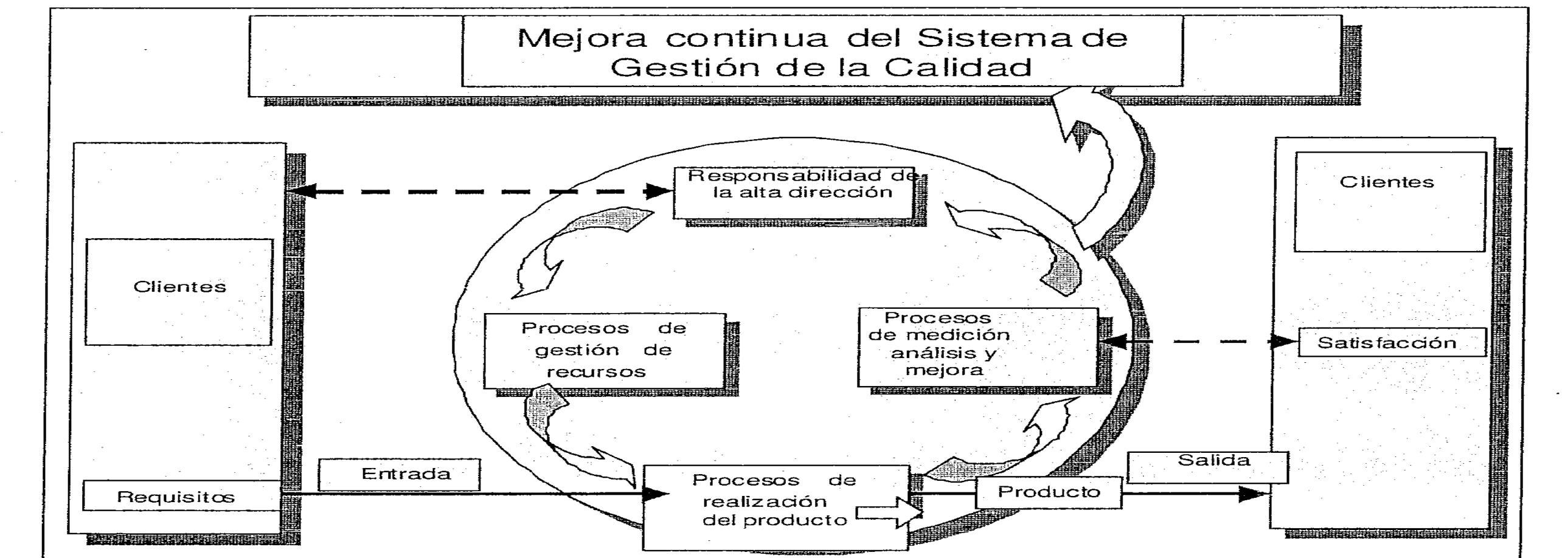
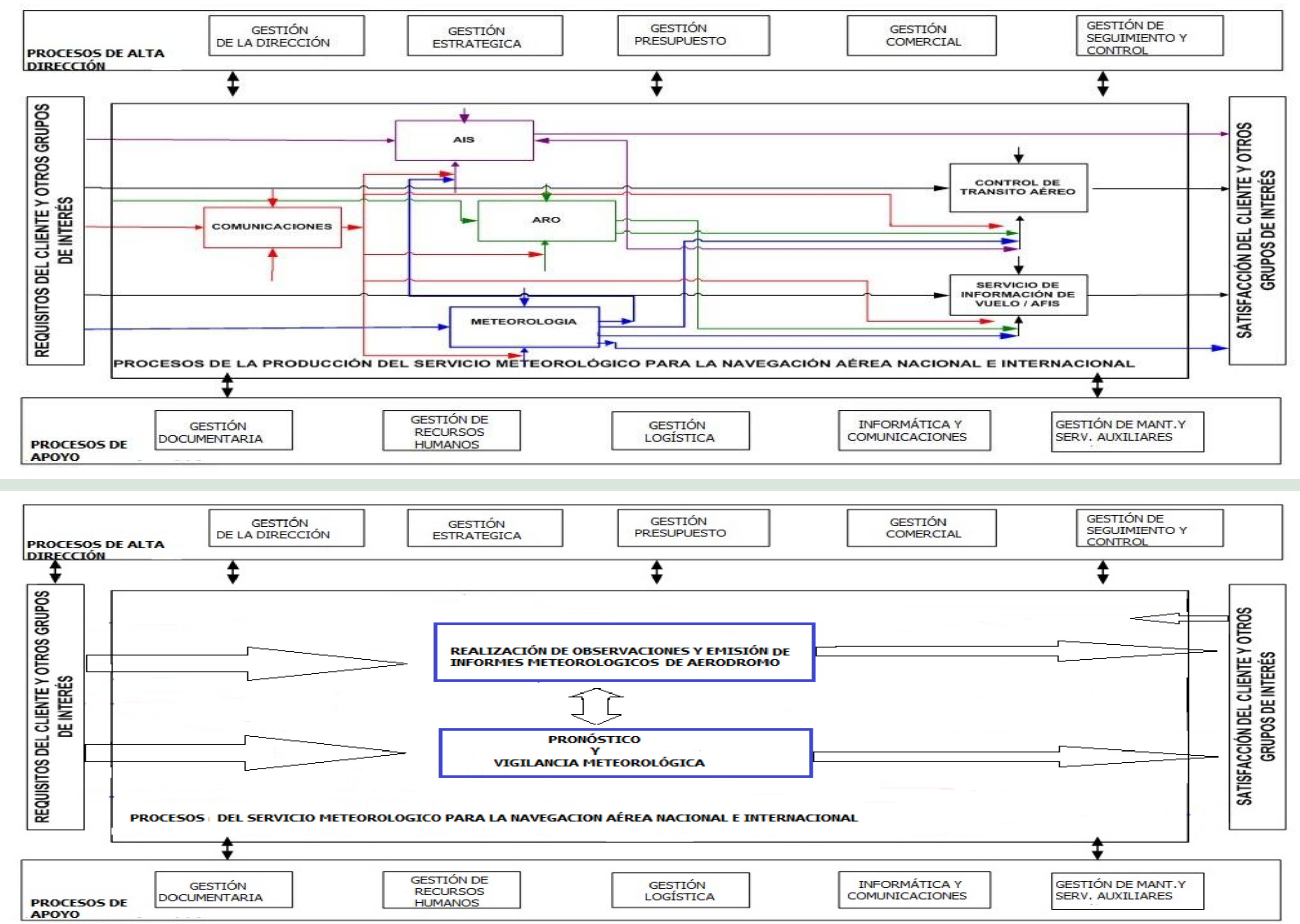
Desempeño y la mejora de los procesos del SGC

La actualización del contraste de instrumentos en toda la Red del SMN

La mejora continua en las reparaciones e instalaciones de instrumentos



INTERACCIÓN DEL PROCESO MET EN EL SISTEMA DE NAVEGACION AEREA

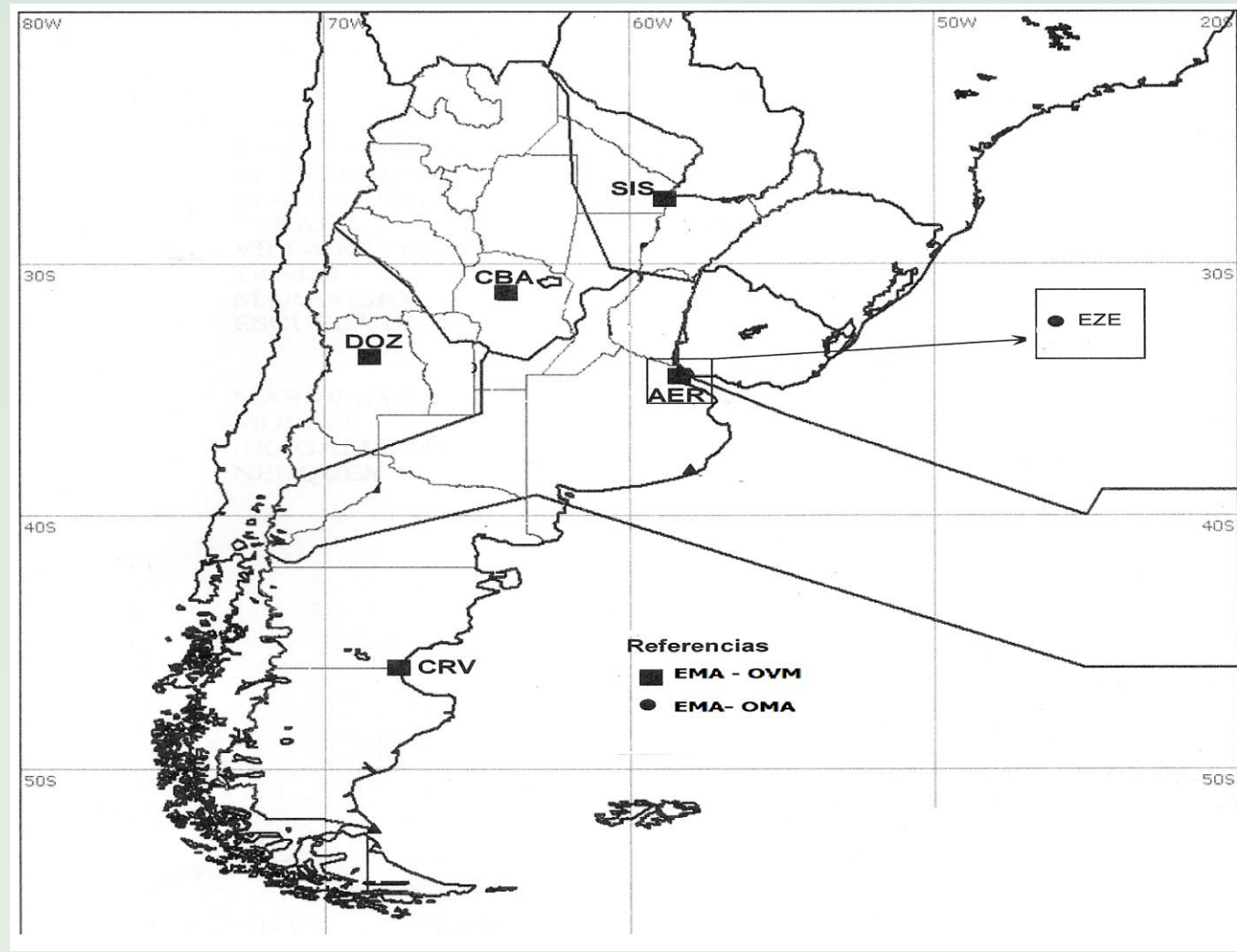


DESAFIO:

En el Área de Coordinación de Gestión de la Calidad en Meteorología, se conformó un grupo de trabajo para la implementación del SGC a los servicios y productos meteorológicos para la navegación aérea nacional e internacional. En esta etapa se involucran Estaciones Meteorológicas y Oficinas de Pronóstico donde aplicarán sus procedimientos específicos que contribuirán a optimizar la eficiencia en la operación y calidad de sus actividades, potenciando la colaboración entre organismos estatales y empresas privadas en pos de la "mejora continua".

POLITICA DE LA CALIDAD SGC/MET:

Suministrar productos y servicios meteorológicos para la navegación aérea nacional e internacional con los más altos estándares de calidad, basados en la competencia e integridad de su personal y su compromiso con la mejora continua de los procesos, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los usuarios con información meteorológica clara, precisa y oportuna.



CONCLUSIONES

El SGC busca administrar en forma coherente las actividades y servicios que se brindan, cumpliendo con los reglamentos específicos y los requisitos de los usuarios, unificando los criterios de calidad donde el personal y los destinatarios constituyen la parte central logrando la maximización de su satisfacción como ejecutores y receptores de los resultados. En el mediano plazo se plantea diseñar un programa para la implementación en otras áreas, demostrando la capacidad institucional de adaptación junto a los avances científicos y tecnológicos.

Agradecimientos: A todos los que aportaron las fotos que acompañan este póster.