

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001 IMPLEMENTADO EN EL SERVICIO METEOROLOGICO NACIONAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Claudio A. Mattio¹, Claudia Y. Ribero¹, Rodrigo D. Cortes¹, Elizabet Boczulak¹

cmattio@smn.gov.ar

¹Area de Coordinación de Gestión de la Calidad en Meteorología. SMN

RESUMEN

En el año 2007, el Servicio Meteorológico Nacional comienza a depender del Ministerio de Defensa, en principio como parte de la Secretaría de Planeamiento, y, actualmente de la Secretaria de Ciencia, Tecnología y Producción para la Defensa. Hacia el 2008 se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la serie de Normas ISO 9000, como estrategia política pública de modernización e innovación tendiente al fortalecimiento institucional.

Este trabajo expone las experiencias de la aplicación en el ámbito meteorológico nacional de la norma ISO 9001 (inicialmente en el área del Servicio de Instalación, Reparación, Contraste y Calibración de Instrumentos Meteorológicos del Centro Regional de Instrumentos de la Región III de la Organización Meteorológica Mundial). Se refleja la evolución de la misma, evaluando las dificultades y los beneficios asociados tanto a su implementación como a la certificación; especialmente, al ampliar el alcance a las inspecciones meteorológicas y al ámbito meteorológico aeronáutico (Servicios y productos meteorológicos para la Navegación Aérea Nacional e Internacional). Durante esta segunda etapa se conformó el Área de Coordinación de Gestión de la Calidad en Meteorología, se involucraron Estaciones Meteorológicas y Oficinas de Pronóstico y/o Vigilancia Aeronáuticas, las cuales aplican sus procedimientos específicos. Asimismo se desarrollan, en esta fase, herramientas de verificación, medición y análisis de los servicios meteorológicos. Mediante el seguimiento de las mismas se busca optimizar la gestión, la eficacia, la eficiencia y la calidad de los diferentes procesos, a la vez que permite potenciar

la colaboración entre organismos estatales y empresas privadas en pos de la mejora continua.

Este Sistema de Gestión de la calidad en el ámbito meteorológico se encuentra alineado a las propuestas de los Organismos internacionales que alientan a los Servicios Meteorológicos Nacionales a 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 a los cambios globales junto a los avances científicos y tecnológicos.

ABSTRACT

In 2007, the National Meteorological Service started to depend of the Ministry of Defense, initially as part of the Secretariat of Planning, and currently as part of Secretary of Science, Technology and Defense Production. Since 2008, it adopted a Quality Management System based on ISO 9000 series, as strategic public policy of modernization and innovation tending to increase the institutional strengthening.

This paper describes the experiences of the application in the national meteorological field of ISO 9001, initially in the Services of Installation, Repair, Calibration and Contrast Meteorological Instruments, of the “Regional Instrumental Center of Region III OMM (Meteorological Organization World). This evolution is reflected by the evaluation of the difficulties and benefits associated for both implementation and certification; especially, to expand the scope, including the meteorological inspections and the aviation meteorological

field (Meteorological services and products for the National and International Air Navigation). During this second stage, was created “The Quality Management Coordination Area of Meteorology”. Aeronautical Meteorological Stations and Aviation Forecast Office were involved, applying specific own procedures. Also at this stage, were developed verification tools, measurement and analysis of the meteorological services. By tracking them, it seeks to optimize the management, effectiveness, efficiency and quality of the different processes, enabling at the same time the cooperation of government agencies and private companies towards the continuous improvement.

This Quality Management System in the meteorological field is aligned to the proposals of the international organizations that encourages National Meteorological Services to manage coherently the activities and services provided, fulfilling the specific regulations and the users requirements, unifying quality criteria where staff and receiver staff, constitute the central part to achieve and maximize their satisfaction as executors and receivers of results.

In the medium term, it intends to design a program for the implementation in other areas, demonstrating the institutional capacity to adapt to global changes with scientific and technological advances.

Palabras claves: Gestión de la Calidad, Familia ISO 9000, Mejora