



# **Material de Orientación Regional CAR/SAM para Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo**

**Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”**

**Oficina Regional Sudamericana de la OACI**

# **ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL**

## **MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA PROGRAMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE SERVICIOS DE TRÁNSITO AÉREO**

**Capítulo 11**

**Versión 1.0**

**Noviembre 2001**

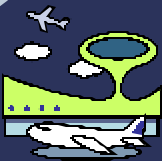
**Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”  
(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)**

# Contenido



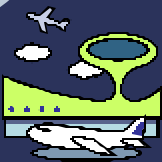
## Capítulo 11.

### Factores Humanos



# Capítulo 11. Factores Humanos

- La Asamblea de la OACI adoptó la Resolución A26-9 en 1986 sobre Seguridad de Vuelo y Factores Humanos
- Incorporación de los SARPs relacionados con Factores Humanos en varios Anexos y documentos de la OACI:
  - PANS-OPS (Doc. 8400), PANS-ATM (Doc. 4444), Anexo 10 y 11
  - Directrices sobre Factores Humanos para los Sistemas de Gestión del Tránsito Aéreo (Doc 9758)



# Capítulo 11. Factores Humanos (cont.)



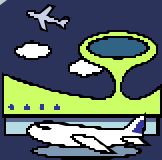
- Un conocimiento sobre los factores humanos en los sistemas y métodos ATS desempeña un papel importante para garantizar la calidad del tránsito aéreo
- Conceptos importantes en el desarrollo, adquisición e implantación de sistemas ATM:
  - Automatización centrada en el Elemento Humano
  - Percepción de la situación
  - Manejo de errores
- Resultados de proyectos de investigación útiles para los Controladores de Tránsito Aéreo:
  - Extractos del “Los Factores Humanos para el Especialista en Control de Tránsito Aéreo: Manual del Usuario para su Cerebro” FAA-Noviembre de 1995



# Capítulo 11. Factores Humanos (cont.)



- Información útil para el personal de control de tránsito aéreo
  - Comunicaciones orales entre el controlador y el piloto
  - Memoria
  - Fatiga
  - Efectos de la tensión en el procesamiento de la información
  - Técnicas
    - Ayudan a reducir la probabilidad de error en las comunicaciones orales
    - Recordando información específica
    - Identificar signos de tensión que podrían afectar el desempeño
    - Reducir la fatiga





FIN

GRACIAS