



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

OFICINA SUDAMERICANA

MATERIAL DE ORIENTACIÓN REGIONAL CAR/SAM PARA PROGRAMAS

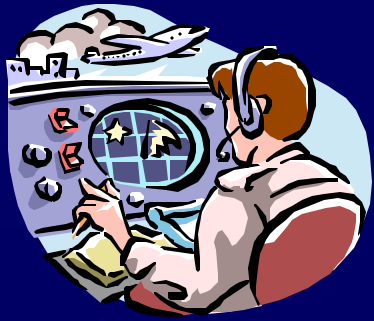
DE GARANTÍA DE CALIDAD DE SERVICIOS DE TRÁNSITO AÉREO

CAPÍTULO 3

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)**



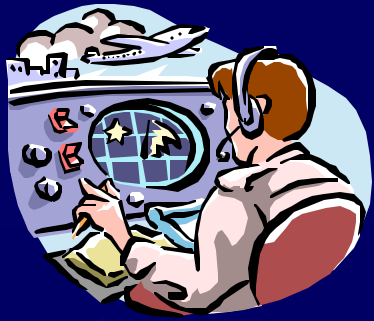
Capítulo 3. Programas de Garantía de Calidad ATS



✓ Introducción

- Los programas de Garantía de Calidad ATS deberían enfocarse en identificar y corregir las deficiencias antes de que den como resultado un incidente ATS o un accidente, y
- Deberían trabajar continuamente para mejorar en su totalidad la calidad de los servicios de tránsito aéreo

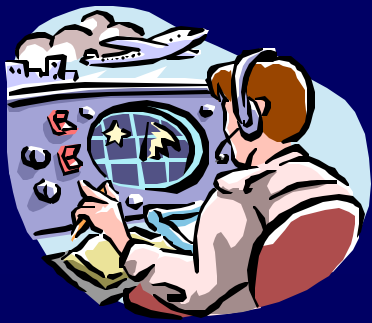
✓ Este Capítulo contiene estrategias de garantía de calidad



Capítulo 3. Programas de Garantía de Calidad ATS (cont.)

✓ Alcance y objetivo

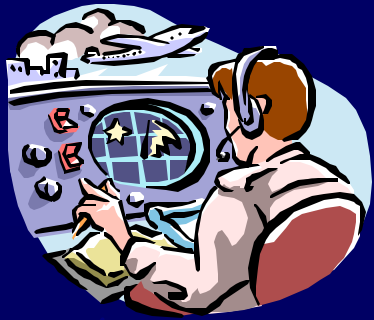
- Guías específicas para notificar, informar, investigar y resolver diversos tipos de incidentes ATS que afectan la calidad de los servicios ATS
- Diseñado para trabajar en conjunto con
 - ❖ Las Normas y Métodos Recomendados de la OACI
 - ❖ Los Reglamentos de los Estados
- Objetivos
 - ❖ Evitar incidentes ATS
 - ❖ Mejorar continuamente la calidad total de los servicios de tránsito aéreo



Capítulo 3. Programas de Garantía de Calidad ATS (cont.)

✓ Estructura

- Depende del tamaño y de la composición del proveedor de ATS
- Una estructura para este programa que sea aceptable y productiva puede incluir
 - ❖ Que el jefe ATS designe/seleccione a un experto con la suficiente experiencia ATC para que sea el oficial/especialista de garantía de calidad de la dependencia ATS
 - ❖ El especialista de garantía de calidad de la dependencia ATS asume las tareas y responsabilidades de garantía de calidad para las dependencias ATS
 - ❖ Dependencias ATS más grandes podrían desarrollar dependencias/departamentos de garantía de calidad ATS
 - Varios especialistas de Garantía de Calidad ATS
 - Subjefe con amplia experiencia en ATC



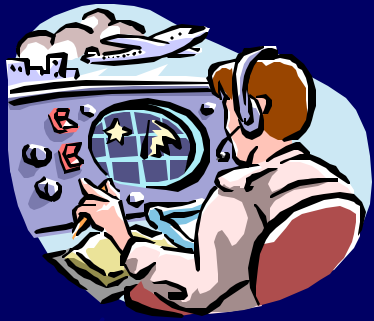
Capítulo 3. Programas de Garantía de Calidad ATS (cont.)

✓ Implantación

- RAN CAR/SAM/3 Recomendación 5/38 – Ejecución de un programa de garantía de calidad ATS

Que:

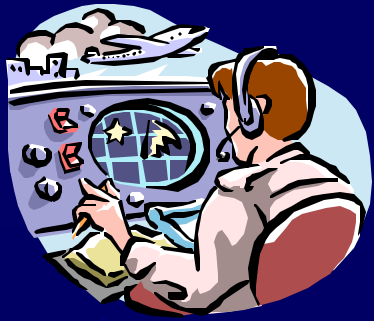
- a) los Estados y proveedores de servicios ATS en las Regiones CAR/SAM ejecuten un programa de garantía de calidad con los documentos de apoyo conexos. El programa debería establecer su propósito, metas, objetivos y responsabilidades dentro del Estado, teniendo en cuenta a los proveedores de servicios ATS; y
- b) en todas las dependencias ATS se establezca dicho programa.



Capítulo 3. Programas de Garantía de Calidad ATS (cont.)

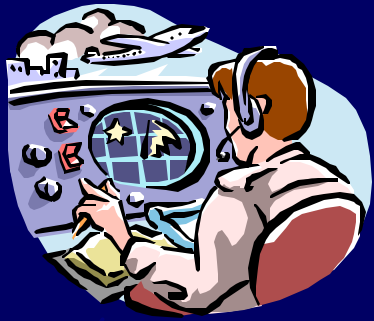
✓ Responsabilidades

- Oficinas Regionales NACC y SAM de la OACI
 - ❖ proporcionen asistencia y asesoramiento a los Estados/Proveedores de servicios ATS en el desarrollo de programas de garantía de calidad ATS
- Estados/Proveedores de servicios ATS
 - ❖ Deberán implantar un programa de garantía de calidad ATS con la documentación de ese tema
 - ❖ El programa debería explicar el propósito, las metas, los objetivos y las responsabilidades dentro del Estado/Proveedor de servicios ATS y cada dependencia ATS debería establecer un programa
 - ❖ Se mantengan y evalúen los programas nacionales de Garantía de Calidad ATS para su efectividad



Capítulo 3. Programas de Garantía de Calidad ATS (cont.)

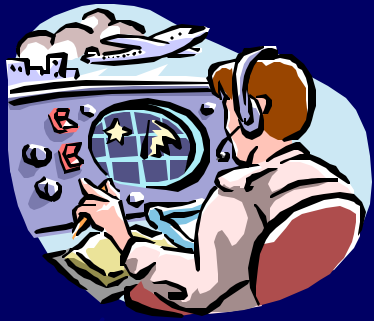
- Jefes de las dependencias ATS
 - ❖ Mantengan un nivel de conciencia e involucrarse en las operaciones/programas de sus dependencias ATS y así asegurar un máximo nivel de calidad y eficiencia
- Todo el personal de ATS
 - ❖ Es responsable de mantener el más alto nivel de calidad en su desempeño



Capítulo 3. Programas de Garantía de Calidad ATS (cont.)

✓ Contenido del programa

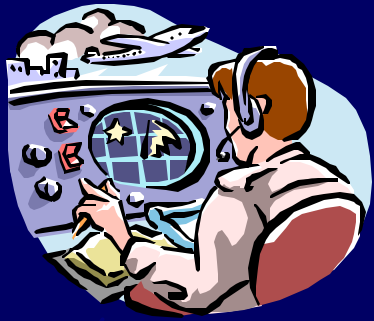
- Los programas de ATS QA deberían establecer métodos para identificar y corregir las deficiencias y reconocer avances en las siguientes áreas:
 - ❖ Prevención de incidentes ATS
 - ❖ Trabajo en equipo
 - ❖ Comunicaciones
 - ❖ Servicio a clientes/Retroalimentación



Capítulo 3. Programas de Garantía de Calidad ATS (cont.)

Prevención de incidentes ATS

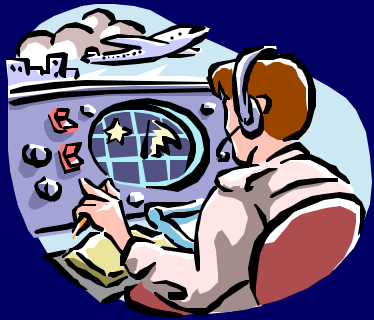
- ✓ Prevención de Incidentes ATS
- ✓ Entrenamiento para la actualización ATS
- ✓ Mejora de la fraseología aeronáutica
- ✓ Competencia en el idioma Inglés
- ✓ Doble verificación de lo que se dice repitiendo ambas partes el mensaje
- ✓ Incidentes de superficie ATS
- ✓ Incentivos/reconocimiento
- ✓ Lista de prácticas operacionales apropiadas
- ✓ Evaluación de las grabaciones de escucha o monitoreo
- ✓ Entrenamiento en simulador
- ✓ Lecciones aprendidas de anécdotas personales
- ✓ Informes periódicos de garantía de calidad para las dependencias ATS, que cubran tendencias, retroalimentación del cliente, evaluaciones, etc.
- ✓ Solución intensa de los problemas identificados
- ✓ Incorporación de escenarios de incidentes ATS del pasado dentro de los nuevos programas de entrenamiento
- ✓ Programas de evaluación ATS interna, nacional y regional



Capítulo 3. Programas de Garantía de Calidad ATS (cont.)

Trabajo en Equipo

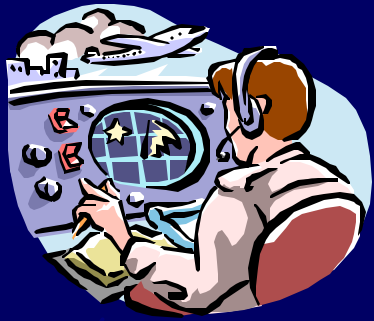
- ✓ Entrenamiento de trabajo en equipo en los servicios de tránsito aéreo
- ✓ Programas de incentivos/reconocimiento del trabajo en equipo
- ✓ Rol de los diferentes puestos/trabajos
- ✓ Curso de entrenamiento para supervisor operacional ATS
- ✓ Reuniones/informes de equipo
- ✓ Comunicar claramente las expectativas de todos los empleados



Capítulo 3. Programas de Garantía de Calidad ATS (cont.)

Comunicaciones

- ✓ Sistema de tablero de anuncios electrónico
- ✓ Acceso a información por medio de Internet/intranet
- ✓ Base de datos nacional que contenga datos nacionales y locales de ATS QA
- ✓ Boletines informativos
- ✓ Seminarios, conferencias y talleres de Garantía de Calidad ATS
- ✓ Reuniones de todo el personal
- ✓ Informes de organismos internacionales, por ejem. IATA, IFALPA, IFATCA, PAAST, etc., y otros informes de seguridad de la industria



Capítulo 3. Programas de Garantía de Calidad ATS (cont.)

Servicio a clientes/Retroalimentación

- ✓ Programas de educación para pilotos
- ✓ Encuestas de clientes internos y externos
- ✓ Interacción con otros organismos de aviación
- ✓ Evaluación del desempeño en el turno del controlador de tránsito aéreo/supervisor operacional
- ✓ Juntas de todo el personal
- ✓ Vuelos de familiarización
- ✓ Contacto con organizaciones de clientes (por ejemplo escuelas de vuelo locales, aerolíneas, organismos de aviación, etc.)
- ✓ Seminarios de seguridad para el piloto y grupos de trabajo para el manejo de aeropuertos



FIN

GRACIAS