



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 4

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 4. Verificación de la competencia de controladores



✓ Introducción

- Para proporcionar una mejora constante de la competencia técnica en el ámbito de los Servicios de Tránsito Aéreo, se deberán identificar y cumplir los requerimientos de capacitación individualizados para el desempeño técnico.
- La intención de las verificaciones de competencia de los controladores es proporcionar una retroalimentación por parte de supervisores de ATS, oficiales/especialistas en Garantía de Calidad a controladores operacionales y supervisores en cuanto a su competencia; y también deben ser utilizadas para desarrollar planes para mejorar su competencia.

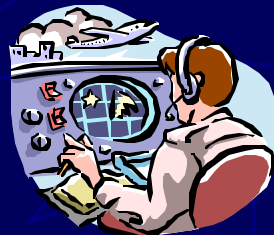


Capítulo 4. Verificación de la competencia de controladores (cont)



✓ Responsabilidades

- Los jefes de la dependencia ATS deberá establecer y mantener normas de competencia en la dependencia ATS
- Directrices que especifiquen el nivel requerido de conocimientos tanto teórico como práctico deberán ser formuladas por la autoridad ATS
- Se deberá requerir a todo el personal operacional de la dependencia ATS que periódicamente demuestre que su desempeño cumple con las normas de competencia
- Las verificaciones de competencia de los controladores deberán realizarse a cada controlador y supervisor



Capítulo 4. Verificación de la competencia de controladores (cont)



- El jefe de la dependencia ATS, el supervisor o el especialista de garantía de calidad deberán conducir la verificación de competencia de los controladores
- Desarrollar turnos de verificación de competencia para asegurar que todo el personal operacional ATS sea verificado cada dos años
- Los supervisores operacionales ATS y los especialistas en Garantía de Calidad ATS ¿deberían evaluar continuamente el desempeño de los controladores mediante métodos directos o indirectos?
 - ❖ Indirectos – pueden incluir monitoreo remoto, revisión de grabaciones, observaciones de otros supervisores u oficiales de garantía de calidad ATS



Capítulo 4. Verificación de la competencia de controladores (cont)



- Qué si el resultado de la conducción de la verificación de competencia de un controlador indica que el controlador se beneficiaría con una capacitación de competencia?
 - ❖ Use las siguientes referencias como guía para determinar el tipo de capacitación necesaria:
 - Doc 9426 de la OACI, Manual de Planificación de Tránsito Aéreo, Parte IV, Sección I, Capítulo 3 – Requisitos para Capacitación y Competencia
 - Material de Orientación Regional CAR/SAM para Programas de Garantía de Calidad, Capítulo 9 – Capacitación de Competencia
- Asignación de capacitación de competencia no necesariamente significa que se notó una deficiencia
- Un controlador puede demostrar un desempeño técnico aceptable, pero aún así puede beneficiarse con capacitación de competencia en una habilidad o tarea en particular



Capítulo 4. Verificación de la competencia de controladores (cont)



- El supervisor ATS o especialista de Garantía de Calidad ATS deberá discutir los resultados de la verificación de competencia con el controlador
- No se pretende que las verificaciones de competencia de controlador se clasifiquen como de aprobado/reprobado o satisfactorio/no satisfactorio
- ¿Que pasa si el desempeño de un controlador no es satisfactorio?
 - ❖ Su habilitación deberá suspenderse y deberá completar la capacitación de actualización apropiada, seguida de un proceso de re-certificación del controlador.





Capítulo 4. Verificación de la competencia de controladores (cont)

- Las dependencias ATS deberían realizar una revisión anual de todas las verificaciones de competencia realizadas a los controladores con el objeto de identificar necesidades de competencia recurrentes y significativas

✓ Documentación

- Discutir los resultados de la verificación de competencia con el controlador y documentarla en el historial de capacitación del controlador





FIN

GRACIAS