

# MATERIAL DE ORIENTACIÓN REGIONAL CAR/SAM PARA 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 8**

**Versión 1.0**

**Noviembre 2001**



# Contenido

---

## Capítulo 8.

### Programa de Mejora de Servicios de Calidad



# Capítulo 8. Programa de Mejora de Servicios de Calidad

---

- **Introducción**

- Iniciativas que puedan mejorar la calidad global de los servicios de tránsito aéreo que se prestan

- **Revisiones aleatorias de grabaciones de voz**

- El oficial/especialista de garantía de calidad de la dependencia ATS debería completar revisiones de varias grabaciones aleatorias de voz al mes
  - Garantizar que se mantenga la calidad global de los servicios de tránsito aéreo



# Capítulo 8. Programa de Mejora de Servicios de Calidad

- **Programa de mejora de fraseología de la OACI**
  - **Implantar un programa de mejora de fraseología de la dependencia ATS**
  - **Beneficio para los pilotos y los controladores**
  - **Los resultados pueden mejorar la calidad del servicio y la prevención de incidentes ATS**
  - **Método**
    - **Revisiones aleatorias de grabaciones de voz**
    - **Evaluaciones de monitoreo de grabaciones de voz**
    - **Observaciones directas**
  - **Reconocimiento al personal ATS que demuestre una fraseología sobresaliente o una mejora significativa**



# Capítulo 8. Programa de Mejora de Servicios de Calidad

- **Servicio/retroalimentación a clientes ATS**
  - Importante para establecer buenas comunicaciones entre las autoridades/dependencias ATS y los usuarios
  - Los usuarios pueden ofrecer retroalimentación valiosa
  - Retroalimentación de otras organizaciones/departamentos/interna
  - Obtener retroalimentación a través de encuestas
  - Encuesta de garantía de calidad ATS
    - Conducir anualmente
    - Externa
    - Interna
    - Analizar y validar los datos recolectados
    - Compartir los resultados con el personal ATS
    - Deberían tratarse cuestiones que afecten la calidad de los servicios



# Capítulo 8. Programa de Mejora de Servicios de Calidad

- **Foros de usuarios pilotos/controladores**
  - Conducir anualmente
  - Pueden producir buenas relaciones y realzar las comunicaciones entre las autoridades ATS, pilotos y controladores
  - **Objetivo principal**
    - **Unir a las personas del sistema ATS que trabajan juntas diariamente**
      - **Al piloto en el puesto de pilotaje**
      - **Al controlador en el cuarto/torre de control**
      - **Mejor comprensión de las responsabilidades y funciones de cada quien**
  - Evitar conducir de forma de reuniones
  - También pueden ser usados para presentar y explicar la información en cuanto al sistema y procedimientos ATS locales y nacionales



# Capítulo 8. Programa de Mejora de Servicios de Calidad

- **Participación en seminarios de seguridad de pilotos**
  - Participación de las autoridades ATS en seminarios de seguridad de pilotos
  - Presentar información sobre el sistema ATS, seguridad y garantía de calidad
- **Visitas de pilotos a las dependencias ATS**
  - Alentar visitas de pilotos a las dependencias ATS
  - Familiarización con el sistema ATS
- **Familiarización/instrucción sobre el sistema ATS para pilotos**
  - Considerar desarrollar de un programa de instrucción del sistema ATS para pilotos
  - Instruir a los pilotos sobre cómo utilizar mejor el sistema ATS
  - Funciones
  - Responsabilidades
  - Beneficios
  - Servicios



# Capítulo 8. Programa de Mejora de Servicios de Calidad

---

- **Vuelos de entrenamiento de familiarización para el personal ATS**
  - Establecer programas con las aerolíneas
  - Los supervisores y controladores ATS deberían ser alentados a participar
  - Permite al personal de dependencias ATS experimentar de primera mano las actividades en el puesto de pilotaje
  - Considerar este programa como capacitación de competencia



# Capítulo 8. Programa de Mejora de Servicios de Calidad

- **Reconocimiento de desempeño de calidad**
  - Reconocimiento de desempeño positivo es tan importante como identificar deficiencias
  - Reconocimiento como individuos o como equipo
  - Prestar un alto estándar de desempeño y calidad de servicio





# Capítulo 8. Programa de Mejora de Servicios de Calidad

- **Medidas de desempeño ATS**
  - Importante que los proveedores ATS encuentren maneras para mejorar continuamente la seguridad y la eficiencia de los servicios ATS
  - Factores a ser tomados en cuenta cuando se mide el desempeño y la calidad de los servicios ATS
    - Seguridad
    - Retraso
    - Predicción
    - Flexibilidad
    - Eficiencia
    - Disponibilidad
    - Acceso
    - Costo del Servicio
    - Capacidad en la Pista





FIN

GRACIAS