

Descripción de las actividades del Taller

Taller de Garantía de Calidad en los Servicios de Tránsito Aéreo



Taller CAR/SAM de Garantía de la Calidad en los Servicios de Tránsito Aéreo
(Lima, Perú, 12 al 16 de mayo de 2003)



Introducción

- Durante la semana habrán cinco actividades y un ejercicio de conocimientos y habilidades del taller.
- El propósito de dichas actividades es el dar experiencia en la práctica del uso de los conceptos, procedimientos y formularios de garantía de calidad así como generar mesas redondas sobre dichos temas.



Introducción

- Se alienta a los asistentes a participar activamente en todas las actividades del Taller.
- Los participantes serán divididos en pequeños grupos de trabajo para completar cada una de las actividades del taller.
- Al término de cada actividad del taller, se dará tiempo para discutir y presentar los resultados de cada actividad.



Introducción

- El propósito del ejercicio de conocimientos y habilidades del Taller que será practicado durante el último día del taller, es reforzar los conceptos de garantía de la calidad que se presentaron durante toda la semana.

Verificación de Competencia del Controlador y otros formularios relacionados



- Se presentarán a los participantes escenarios de situaciones de desempeño de un controlador trabajando en un sector/posición operacional de control tránsito aéreo.
- Asimismo, se solicitará a los participantes a calificar el desempeño del controlador utilizando el proceso de verificación de la competencia y los formularios para este efecto.

Notificación e Investigación de Incidentes de Tránsito Aéreo y formularios relacionados



- Se presentará a los participantes un escenario de un incidente ATS.
- Ellos actuarán como un equipo de investigación de incidentes ATS, seleccionarán un Investigador Principal de incidentes ATS, determinarán qué fue lo que pasó, los factores que ocasionaron el incidente, darán recomendaciones para prevenir que ocurra de nuevo y presentarán los resultados de la investigación al Grupo.

Evaluaciones de Tránsito Aéreo y formularios relacionados



- Se presentará a los participantes un escenario de evaluación ATS de ciertos elementos.
- Se solicitará que califiquen las áreas utilizando los formularios modelo.
- La segunda parte de esta actividad será que los participantes seleccionen un elemento que ha sido identificado como no satisfactorio y escribir una respuesta al elemento utilizando el proceso de cierre de tres pasos.

Programas de Capacitación de Competencia



- Se pedirá que los participantes desarrollen una lista de requerimientos de capacitación anual de competencia.
- Dicha lista será dividida en cuatro trimestres y deberá pertenecer a cada dependencia ATS.

Encuesta de Garantía de Calidad ATS para Clientes y Empleados



- **Los participantes deberán completar un Cuestionario de Garantía de Calidad ATS para Clientes y Empleados de una Dependencia ATS.**

Ejercicio de Conocimientos / Habilidades del Taller



- Se aplicará un ejercicio de conocimientos y habilidades relacionado con el Material Guía de Garantía de Calidad ATS y las presentaciones.
- Los participantes contestarán las preguntas utilizando el material de referencia provisto.
- Las respuestas al ejercicio serán revisadas por el Grupo.



FIN

GRACIAS