

# Implementación de los Programas de la Calidad ATS

Corporación Peruana de Aeropuertos  
y Aviación Comercial

CORPAC S.A.

LIMA - PERÚ

# Antecedentes

- II Reunión Regional de Navegación Aérea (RAN/CAR/SAM/2) - Chile 1989
- GREPECAS VIII - República Dominicana 1998
- III Reunión Regional de Navegación Aérea (RAN/CAR/SAM/3) - Argentina 1999
- Taller de Garantía de Calidad de los Servicios de Tránsito Aéreo para las Regiones CAR/SAM (El Salvador del 17 al 21 de Junio del 2002)

# Antecedentes

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

# Comisión para el Establecimiento e Implementación de los Programas de la Calidad ATS

CORPAC S.A.

Lima - Perú

# Constitución

- Acuerdo de Directorio de CORPAC S.A.  
Nro.122 tomado en Sesión Nro.1973  
(12-NOV-02)
- Memorando de Gerencia General  
GG-656-2002 (04-DIC-02)

# Concepto

La Calidad de los Servicios de Tránsito Aéreo se da como resultado de un enfoque de gestión centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros de la organización. Su finalidad es lograr la satisfacción del usuario y beneficios para los miembros de la organización y la sociedad en general.

# Alcance

- A. SERVICIOS DE CONTROL DE TRÁNSITO AÉREO**
- B. SERVICIO DE INFORMACIÓN DE VUELO**
- C. SERVICIO DE INFORMACIÓN DE VUELO DE AERÓDROMO**
- D. SERVICIO DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA**
- E. SERVICIO DE COMUNICACIONES FIJAS AERONÁUTICAS**
- F. SERVICIO DE METEOROLOGÍA**

# Inicio del Proyecto

- Designación del Presidente y Miembros de la Comisión  
Memorando GG-656-2002 (04-DIC-02)
- Presentación del Proyecto para el Establecimiento e Implementación de los Programas de la Calidad ATS  
Informe CGC-002-2002 (09-DIC-02)

# Actividades Recomendadas por ISO 9001



- Recopilar los requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) - ATS
- Identificar el estado actual de los servicios
- Realizar un análisis de brechas
- Determinar un proyecto detallado para la implementación de los programas

# Funciones de la Comisión

- Elaborar el diagnóstico situacional de las Dependencias ATS y Unidades de Apoyo en los aeropuertos administrados por CORPAC S.A.
- Investigar los incidentes ATS
- Diseñar los proyectos normativos, elementos teóricos y textos recomendados para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) - ATS

# SGC - ATS

Comisión para el Establecimiento  
e Implementación de los Programas  
de la Calidad ATS

PLANIFICACIÓN



Unidad de la Calidad ATS

# Metas

- Desarrollo del Diagnóstico Situacional en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”
- Desarrollo del Diagnóstico Situacional del Centro de Instrucción de Aviación Civil
- Desarrollo del Diagnóstico Situacional en los Aeropuertos de Provincias
- Elaboración de los instrumentos necesarios para la administración del SGC - ATS

# Diagnóstico Situacional

# Finalidad

Conocer el grado de eficiencia y eficacia de los servicios que viene prestando CORPAC S.A. a través de las Dependencias de los Servicios de Tránsito Aéreo y las Unidades de Apoyo.

# Objetivos

- Recopilar información sobre los servicios que se prestan:
  - Cómo se están brindando
  - En qué condiciones
  - Bajo que Normas
- Verificar la concordancia entre los procedimientos establecidos

# Metodología

- Determinar los aspectos a considerar
- Elaborar las herramientas
- Aplicar las herramientas a través de entrevistas, visitas de verificación y coordinación con diferentes unidades
- Analizar y sintetizar la información usando métodos descriptivos y estadísticos

# Aspectos a Considerar

- Organización y Estructura
- Responsabilidad y Funciones
- Documentación
- Equipos
- Condiciones de Trabajo
- Medio Ambiente
- Procedimientos Operativos
- Verificación de Competencias
- Capacitación e Instrucción

# Herramientas

- Entrevistas Estructuradas
- Formatos de Verificación de Competencia
- Encuestas al Personal
- Encuestas a los Usuarios
- Diagrama de Flujo
- Histograma
- Diagrama de Pareto
- Gráficas de Control

# Entrevistas Estructuradas

- Dirigidas a las Jefaturas de los Servicios de Tránsito Aéreo y Unidades de Apoyo para evaluar las dependencias. Procedimientos considerados:
  - Procedimientos Administrativos
  - Procedimientos Operacionales
  - Procedimientos en caso de Incidentes
  - Procedimientos de Entrenamiento y Evaluación
  - Equipos e Instalaciones

# Formatos de Verificación de Competencia

- 11 Control de Tránsito Aéreo
  - 1 Servicio de Información de Vuelo
  - 1 Servicio de Información de Vuelo de Aeródromo
  - 2 Servicio de Información Aeronáutica
  - 2 Servicio de Comunicaciones Aeronáuticas
  - 5 Servicio de Meteorología Aeronáutica

# Encuestas al Personal

## Aspectos considerados:

- Calidad del servicio y de los equipos
- Procedimientos establecidos
- Distribución de la carga laboral
- Capacitación e información
- Ambiente de trabajo
- Factores humanos

# Encuestas a los Usuarios

## Aspectos considerados:

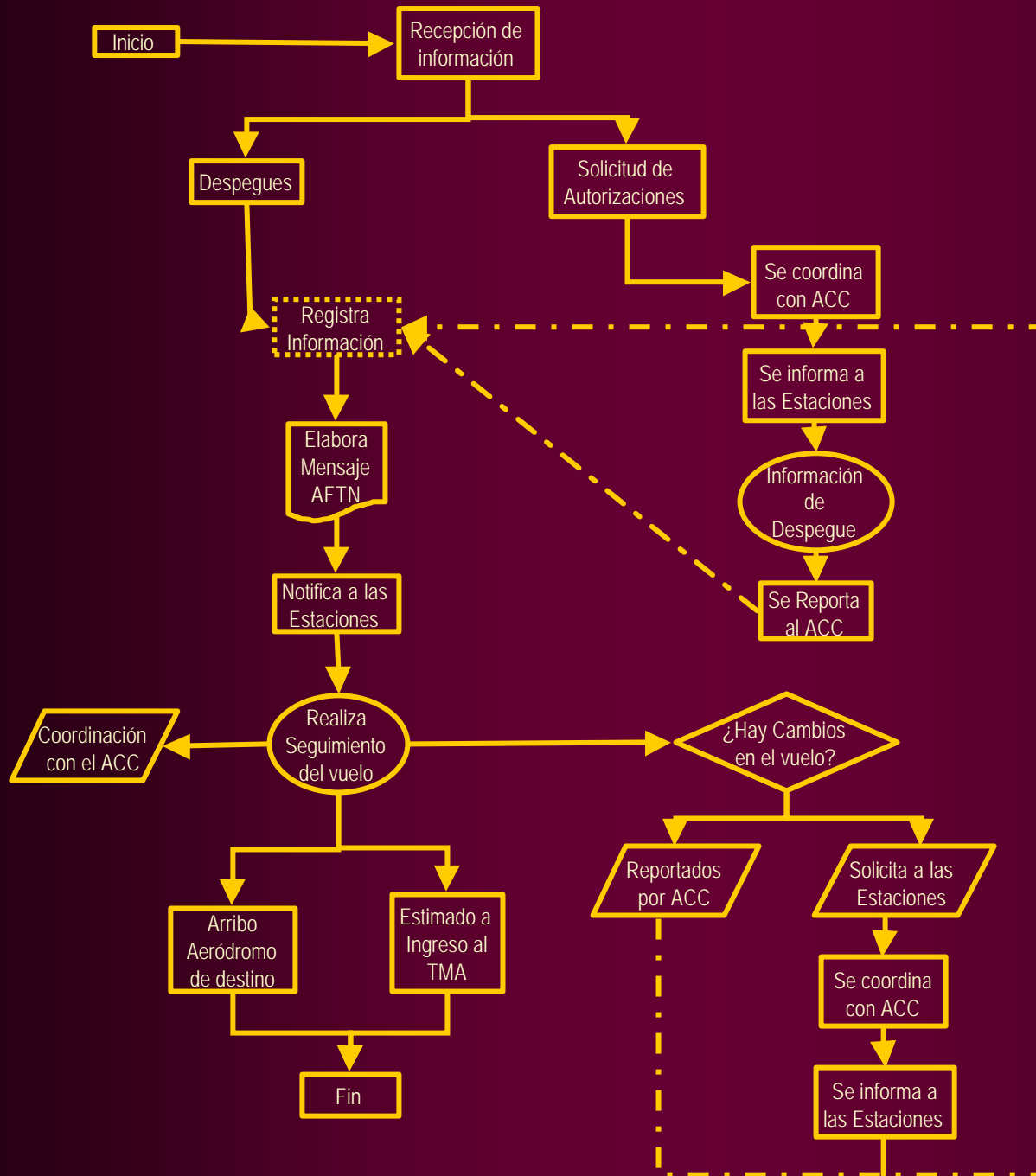
- Calidad de los Servicios de Tránsito Aéreo y de las Unidades de Apoyo
- Claridad de las Comunicaciones
- Procedimientos y Ayudas a la Aeronavegación

# Diagrama de Flujo

- Grafica la relación entre las actividades de un proceso
- Permite identificar los puntos críticos en los que ocurren los problemas a fin de recabar mayor información
- Grafica la relación entre procesos

# DIAGRAMA DE FLUJO

Circuito Nacional de la Estación Aeronáutica

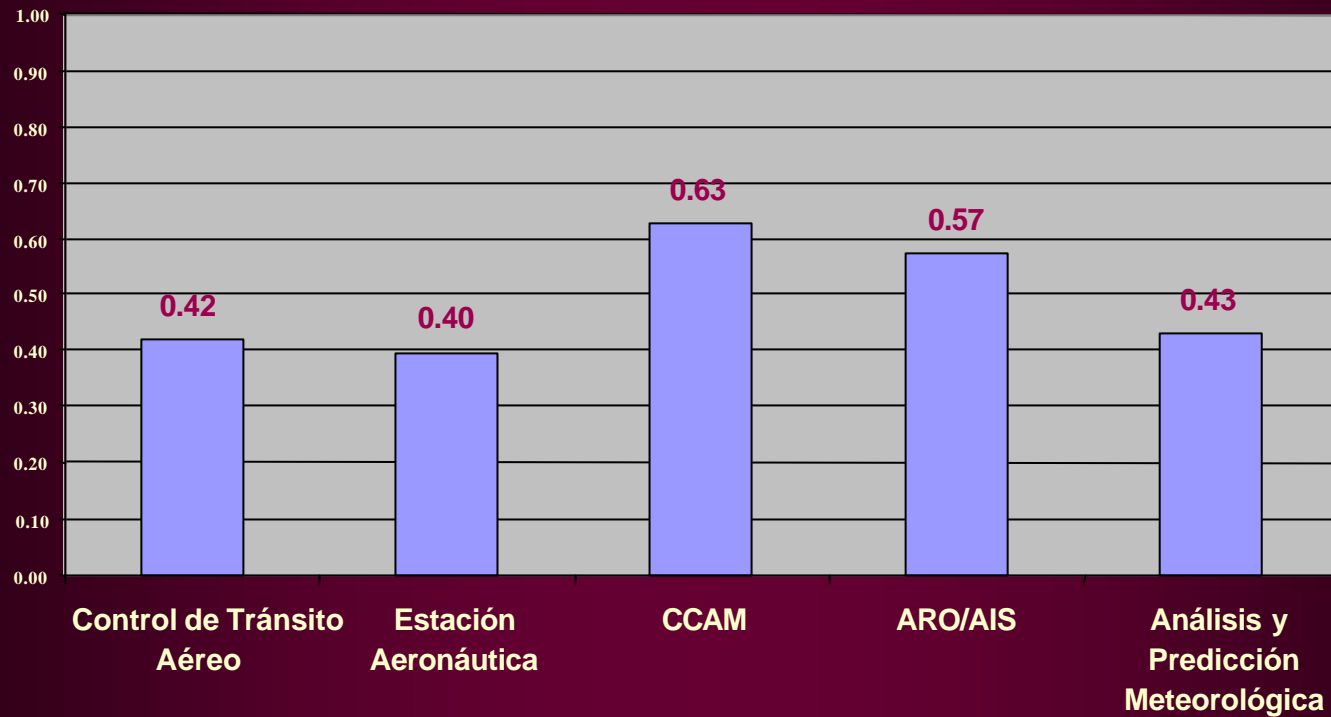


# Histograma

- Permite mostrar la tendencia de los datos recolectados
- Permite comparar los datos

# Histograma

Promedio del Grado de Satisfacción de los Trabajadores con su Entorno

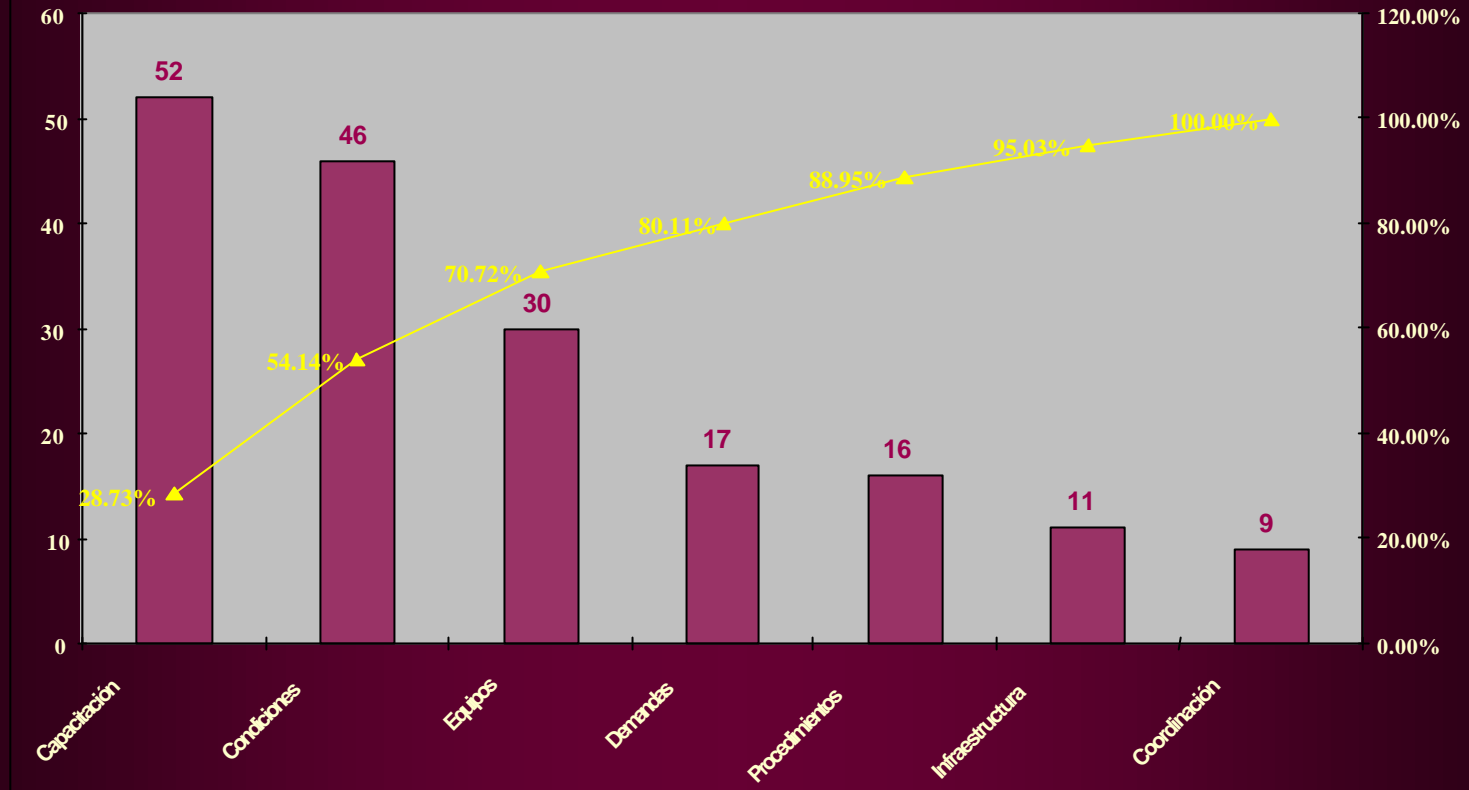


# Diagrama de Pareto

- Mostrar las frecuencias de ocurrencia de cada dato obtenido en orden descendente
- Identificar objetivamente los problemas graves y establecer cursos de acción prioritarios
- Principio:  
*“Los pocos vitales y los muchos triviales”*

# Diagrama de Pareto

Dependencias ATS y Unidades de Apoyo  
Comentarios para la Mejora del Sistema

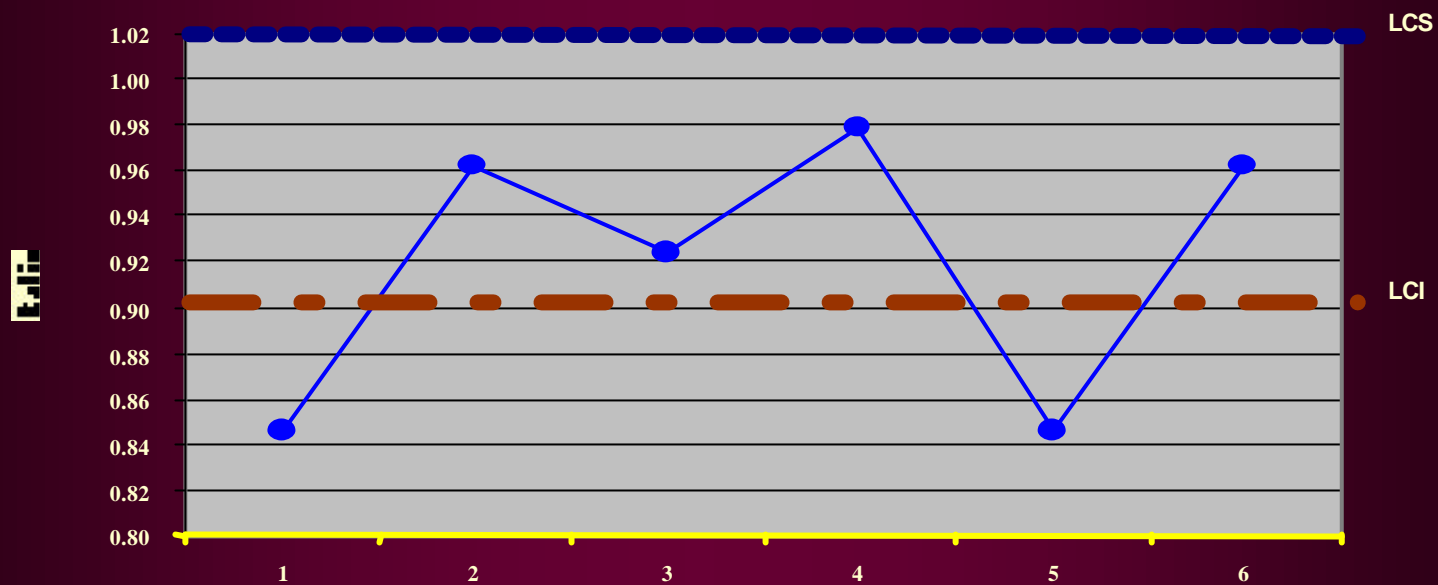


# Gráficas de Control

- Permiten vigilar la estabilidad de un proceso
- Indican la conducta de un proceso particular
- Permiten establecer los límites de control superior e inferior (variación)

# Gráficas de Control

## Verificación de Competencia Estación Aeronáutica



# Conclusiones

- Los formatos recomendados por OACI han sido útiles para la verificación de competencias y evaluación de dependencias
- El registro ordenado de la información permite su control y seguimiento
- Las herramientas estadísticas de la calidad han ayudado a analizar la información recopilada.

# Documentos de la Calidad



# MANUAL DE LA CALIDAD

Servicios de Tránsito Aéreo y  
Unidades de Apoyo

CORPAC S.A.

Lima - Perú

# Contenido:

- De CORPAC S.A.
- Administración del Manual
- Alcance del Sistema de la Calidad ATS
- Sistema de Gestión de la Calidad ATS
- Responsabilidad de la Dirección
- Gestión de los Recursos
- Prestación de los Servicios
- Medición, Análisis y Mejora

# Miembros de la Comisión

- Armando Valverde Cuadrao
- David Cervantes Bedoya
- Carlos Guerra Sato
- Félix Scargglioni Ventura
- Jorge Valdivia Aguirre
- Rosario Sandoval Carlos

**GRACIAS**