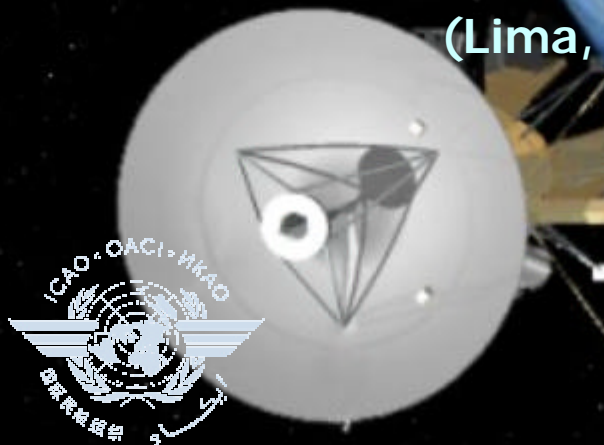


MATERIAL DE ORIENTACIÓN REGIONAL CAR/SAM PARA PROGRAMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE SERVICIOS DE TRÁNSITO AÉREO

Taller de Garantía de Calidad en lo Servicios de Tránsito Aéreo para las
Regiones CAR/SAM

(Lima, Perú, 12 al 16 de mayo de 2003)



ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL

MATERIAL DE ORIENTACIÓN REGIONAL CAR/SAM

PARA PROGRAMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

DE SERVICIOS DE TRÁNSITO AÉREO

Capítulo 7

Versión 1.0

Noviembre 2001



Contenido

- **Capítulo 7. Programa de Evaluación de Servicios de Tránsito Aéreo**



Capítulo 7. Evaluación ATS

- **Introducción**

- Este capítulo se ocupa de la necesidad de evaluar constantemente cada dependencia ATS y el sistema ATS en general

- **Finalidad y alcance**

- Asegurar que la provisión del servicio se mantenga siempre de la máxima calidad
- Las dependencias y personal apliquen criterios, normas, reglas, procedimientos y mínimas de separación en la forma autorizada





Capítulo 7. Evaluación ATS

- **La evaluación del ATS incluye**
 - Determinar el servicio proporcionado a los usuarios
 - Conseguir que los procedimientos operativos se ajusten a las normas nacionales
 - Determinar los requisitos operativos
 - Identificar procedimientos o prácticas operativas potencialmente inseguras
 - Detectar áreas problemáticas o deficiencias
 - Examinar la eficacia de las comunicaciones y coordinación entre dependencias y en el interior de éstas
 - Examinar la utilización del personal, la posición de trabajo y los establecimientos deberán asegurar compatibilidad
 - Recomendar acciones correctivas



Capítulo 7. Evaluación ATS

- **Conducción de la evaluación**
 - Designar un equipo de personal experimentado para conducir evaluaciones ATS
 - Por lo menos una vez cada dos años
 - Notificar la jefe de la dependencia ATS antes de conducir la evaluación
 - Reunirse al término de la evaluación con el jefe de la dependencia ATS para discutir todo resultado y recomendaciones importantes
 - Preparar informes escritos – equipo de evaluación del ATS
 - Preparar un plan de acción – dependencia ATS



Capítulo 7. Evaluación ATS

- **Procedimientos de la evaluación del ATS**
 - Esta sección brinda procedimientos normalizados para evaluar el cumplimiento con los SARP de la OACI y las directrices especificadas y procedimientos a nivel dependencia ATS nacional y local dentro de un Estado
- **Proceso de la evaluación**
 - Evaluación completa de la dependencia ATS
 - Preparación y notificación
 - Uso de la Lista de Verificación de la Dependencia ATS
 - Notificar al jefe de la dependencia ATS 30 días antes de la evaluación
 - Solicitar datos a la dependencia ATS para la revisión pre- evaluación
 - Solicitar temas de especial interés que la dependencia ATS quisiera evaluar



Capítulo 7. Evaluación ATS

- **Proceso de evaluación (cont.)**
 - **Reunión de información**
 - **Presentación de los miembros del equipo**
 - **Programa y actividades de evaluación**
 - **Jefe de la dependencia ATS y personal**
 - **Conduciendo la evaluación**
 - **Observaciones directas**
 - **Posición de control y/o grabación de voz o monitoreo de datos**
 - **Asistencia a reuniones de personal**
 - **Observación de la capacitación**
 - **Revisión de historiales administrativos**
 - **Entrevistas/discusiones**
 - **Revisión de los informes de evaluación en-vuelo/pre-vuelo**



Capítulo 7. Evaluación ATS

- **Proceso de evaluación (cont.)**
 - **Reuniones de información diarias**
 - **Progreso de la evaluación**
 - **Proporcionada por el líder evaluador de la dependencia ATS al jefe de la dependencia ATS**
 - **Reunión de información de resultados**
 - **Información sobre los hallazgos del evaluador/equipo de evaluación ATS**
 - **Asistencia**
 - **Jefe de la dependencia ATS**
 - **Se recomienda la del personal de la dependencia ATS**
 - **Presentar copia borrador del informe de evaluación ATS**
 - **Crítica de la evaluación**
 - **El jefe de la dependencia ATS completará la forma de crítica**



Capítulo 7. Evaluación ATS

- **Evaluaciones de seguimiento**
 - **Preparación y notificación**
 - Sin anunciarse o notificación mínima
 - Evaluación in-situ
 - Auditoria de escritorio
 - Combinación de ambas
 - Conducir no menos de seis meses después de la evaluación completa de la dependencia ATS
 - Puede solicitar datos para la revisión de pre-evaluación
 - Básicamente debe utilizarse el mismo proceso que una evaluación de toda la dependencia ATS



Capítulo 7. Evaluación ATS

- **Evaluaciones en vuelo**

- Conducir por lo menos dos al año en cada dependencia ATS
- Conducidas por evaluadores ATS y otro personal autorizado ATS
- Utilizar aerolíneas u otros operadores con los cuales tengan un acuerdo para conducir tales observaciones
- Los siguientes servicios de tránsito aéreo podrán ser evaluados:
 - Oficina de notificación de servicios de tránsito aéreo
 - Servicio automático de información terminal
 - Servicio de control de aeródromo
 - Servicio de control de aproximación
 - Servicio de asesoramiento de tránsito aéreo
 - Otros servicios que se considere apropiado



Capítulo 7. Evaluación ATS

- **Evaluaciones especiales**
 - Pueden ser conducidas cuando las autoridades ATS lo consideren necesario o si la dependencia ATS lo solicita
- **Informes de la evaluación**
 - Documentar los resultados de todas las evaluaciones ATS
 - Completar y distribuir los informes finales de la evaluación ATS dentro de los 30 días de la fecha de la reunión de información de los resultados
 - **Contenido de los informes finales de evaluación ATS**
 - Resultados de la evaluación pertenecientes a áreas evaluadas
 - Describir puntos que se reportaron
 - Adjudicar número de control de rastreo a todos los puntos identificados



Capítulo 7. Evaluación ATS

- **Respuestas a las evaluaciones de dependencias ATS**
 - Se requieren en todos los puntos clasificados como no satisfactorios
 - Proceso de cierre de tres pasos
 - Plan de acción
 - Elaborar y transmitir planes de acción a las autoridad ATS concerniente dentro de los 30 días de recibir el informe final de evaluación de dependencia ATS
 - Primera respuesta
 - Completada y distribuida a la autoridad ATS 60 días después de la reunión de información de resultados
 - Segunda respuesta
 - Completada y distribuida 180 días después de la fecha de la reunión de información de resultados de evaluación de la dependencia ATS y 180 días a partir de entonces hasta que todos los puntos están cerrados



Proceso de cierre de Tres pasos

- **Proceso de cierre de Tres pasos.** El proceso de cierre de tres pasos es el método por el cual se deben cerrar los puntos no satisfactorios de una evaluación. Las respuestas requeridas deberían estar disponibles después de 60 días y 180 días calendario y deberían describir los tres pasos como sigue:
 - **Acción correctiva.** La acción inicial tomada por la dependencia ATS para corregir la discrepancia;
 - **Acción de seguimiento.** La acción tomada sobre un período de tiempo para validar que la acción inicial corrigió la discrepancia. Incluye la fecha (s) cuando esto se realizó y los resultados; y
 - **Control Administrativo.** La acción tomada por la Autoridad ATS o Dependencia ATS que quedará vigente para asegurar que el problema no volverá a ocurrir. La acción deberá incluir el identificar aquellos puestos dentro de la dependencia ATS que tienen la responsabilidad de revisar periódicamente las discrepancias corregidas y cuando la revisión será realizada.



FIN

GRACIAS