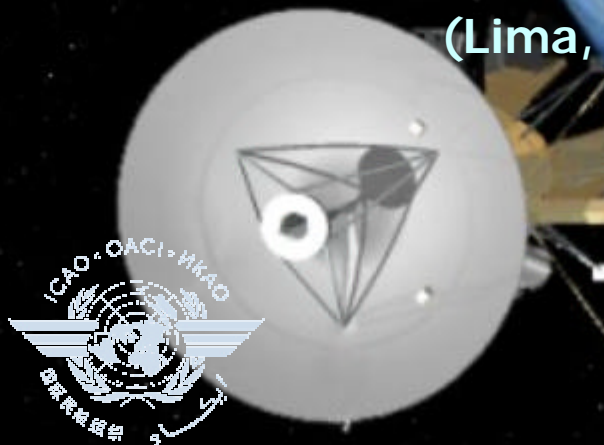


MATERIAL DE ORIENTACIÓN REGIONAL CAR/SAM PARA PROGRAMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE SERVICIOS DE TRÁNSITO AÉREO

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 8

Versión 1.0

Noviembre 2001



Contenido

- **Capítulo 8. Programas de Mejora de Servicios de Calidad**



Capítulo 8. Programas 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. Programas 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. Programas 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. Programas 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. Programas 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. Programas 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. Programas de Mejora de Servicios de Calidad

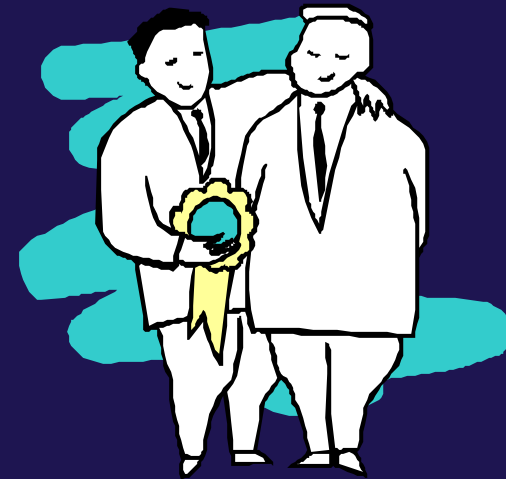
- **Reconocimiento de desempeño de calidad**
 - Reconocimiento de desempeño positivo es tan importante como identificar deficiencias
 - Reconocimiento como individuos o como equipo
 - Prestar un alto estándar de desempeño y calidad de servicio





Capítulo 8. Programas 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