



Programas de Garantía de Calidad ATS

Ejercicio de Conocimientos y Destreza



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

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



1. Lo Urgente no equivale a _____ ??

Prioridad





2. La clave para controlar es _____

??

La planeación



3. El/Los elemento (s) básico (s) del tiempo
es/son _____??

Los eventos





4. La clave para administrar el tiempo es

??

Controlar los eventos





5. ¿Cuál de las siguientes **no es una guía para la planeación efectiva?**

A. Priorizar

B. Evaluar el tiempo

C. Guardar tiempo para planear una sola vez cada seis meses

D. Fijar tareas específicas





6. ¿Cuál de las siguientes **no es una guía para fijar prioridades?**

A. Hacer las tareas que gustan primero

B. Revisar los objetivos a largo tiempo

C. Fijar un código de importancia

D. Registrar y analizar cómo pasa el tiempo





7. Los tres tipos más importantes de comunicación son:

**A. periódico,
televisión y radio**

B. No verbal, escrita y oral

**C. cara a cara, grupo
y escrita**

D. aérea, no verbal, oral





8. Para asegurar una comunicación efectiva el remitente y receptor deben siempre:

- A. Tener un antecedente común en el asunto que se está comunicando**
- B. Estar de acuerdo con los conceptos de cada uno sobre el asunto de referencia**
- C. Respetar los puntos de vista de cada uno y estar dispuesto a escuchar y pedir una aclaración**
- D. Utilizar un tipo de método de pregunta/respuesta para asegurar un completo y mutuo entendimiento sobre el asunto de referencia**





9. Uno de los principios de una comprensión efectiva es el:

A. Pretender que estás escuchando

B. Tomar notas

C. Dejar de hablar

D. Grabar la conversación



10. Las cuatro necesidades básicas para una comunicación efectiva son:

- A. mensaje, receptor, entendimientos, señas
- B. receptor, mensaje, remitente, lenguaje corporal
- C. remitente, mensaje, símbolo, entendimiento
- D. remitente, mensaje, receptor, entendimiento



11. Por definición, cualquier acción de un piloto que resulte en una violación a una norma de aviación o el incumplimiento con una instrucción/autorización de ATC es:

A. error operacional B. desviación operacional

C. desviación de piloto D. desviación suplementaria



12. Cualquier incidencia en un aeródromo la cual involucre una aeronave, vehículo, persona u objeto en tierra que entre al área de maniobra sin autorización es:

A. error del controlador

B. incursión en la pista

C. violación del área de maniobras

D. incidente del piloto



13. El Programa de Garantía de Calidad ATS deberá enfocarse en identificar y corregir deficiencias _____ que resulten en un incidente ATS o accidente.

A. mientras

B. después

C. antes

D. si



14. La estructura de una instalación para un Programa de Garantía de Calidad se determina por _____ del proveedor del servicio.

A. tipo y ubicación

B. composición y tamaño

C. representante del sindicato

D. tamaño y ubicación



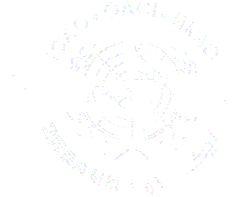
15. Además de identificar y corregir deficiencias, ¿qué más debería hacer un programa de Garantía de Calidad exitoso?

A. identificar controladores culpables

B. incluir un castigo por los errores

C. reconocer los éxitos

D. no dar incentivos al controlador por un trabajo que se le paga por hacer



16. Con qué frecuencia se recomienda, como mínimo, que se realice la verificación de competencia de un controlador?

A. semanal

B. cada vez que un controlador comete un error de fraseología

C. cada dos años

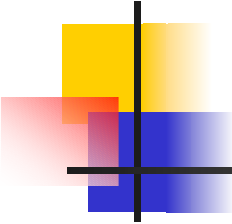
D. semestral



17. Cuando la verificación de competencia de un controlador se completa, qué debería hacer el oficial que realizó la verificación?

- A. completar el formulario y descartar si no se notaron deficiencias**
- B. discutir los resultados con el controlador**
- C. solamente tomar nota de las deficiencias en el formulario**
- D. no hacer nada de lo anterior**





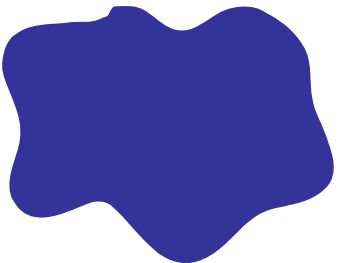
18. Qué documento de la OACI se puede usar como guía para determinar el tipo de capacitación necesaria como resultado de la realización de una verificación de competencia de un controlador?

A. ICAO Doc 9426

B. ICAO Doc 4444

C. ICAO Doc 9422

D. ICAO Doc 7110.65



19. Para ayudar a los Estados en sus investigaciones de accidentes/incidentes y programa de prevención de accidentes, la OACI ha desarrollado un sistema de notificación de accidentes/incidentes el cual se conoce como _____

**A. QAM
Manual de Garantía
de Calidad**

**B. AAM
Manual de Ayuda de
Accidentes**

**C. ADREP
Manual de Notificación
de Incidentes/Accidentes**

**D. HTRAA
Manual de Cómo
Reportar un Accidente**



20. Es esencial determinar la causa de un incidente de tránsito aéreo, con la menor demora, para que se pueda tomar acción para_____.

A. encontrar la parte culpable

B. retirar la licencia del piloto

C. esconder el incidente

D. prevenir repetición





21. Qué clase de ejercicio es la investigación preliminar de un incidente ATS?

A. que determina los hechos

B. necesaria para acciones finales

C. ejercicio inútil

D. revisar el ejercicio del comité



22. El Informe final de un Incidente ATS debería completarse dentro (de cuántos) días de la fecha en la que se reportó el incidente.

A. 3

B. 30

C. 300

D. 15



23. Con la meta de mantener un ambiente libre de incidentes ATS, la prevención de incidentes ATS es la responsabilidad de _____.

A. Estado regulador

B. Administrador del aeropuerto

C. OACI

D. todo individuo



24. Las revisiones de grabaciones de voz deberían realizarse semestralmente para asegurar una fraseología adecuada, buenas prácticas operativas y apego a las normas.

Verdadero

Falso



25. Un revisión anual de procedimientos y prácticas ATC debería realizarse para identificar, notificar, recomendar e implantar enmiendas para asegurar la seguridad de la aviación y la prevención de incidentes ATS.

Verdadero

Falso

Revisión constante



26. La Revisión de la Garantía de Calidad (QAR) ayuda a la identificación, investigación y resolución de incidentes de tránsito aéreo que no entran en la definición de incidentes ATS en las cuales pueden estar relacionadas deficiencias graves en el desempeño del controlador de tránsito aéreo.

Verdadero

Falso





27. Una evaluación ATS normalmente incluye todas o parte de las siguientes actividades;

- A. conseguir que los procedimientos operativos se ajusten a las normas nacionales**
- B. determinar y hacer recomendaciones concernientes a los requisitos operativos**
- C. detectar áreas problemáticas de deficiencias**
- D. todas las anteriores**



28. El personal designado debería hacer la evaluación periódica del ATS, en base a una frecuencia recomendada mínima de por lo menos _____.

A. seis meses

B. dos décadas

C. dos años

D. doce meses



29. La dependencia ATS debería notificar a la autoridad competente las medidas tomadas con respecto a las dificultades descubiertas; preferiblemente dentro del plazo de 30 días a partir de la recepción del informe y luego, a intervalos regulares, hasta

- A. que los regrese la autoridad correspondiente**
- B. que hayan quedado resueltos todos los puntos pendientes**
- C. la próxima evaluación**
- D. un año a partir de la fecha de la evaluación**



30. Un proceso de cierre de tres pasos a la evaluación de una dependencia ATS se requieren para todos los puntos clasificados como no satisfactorios, el proceso de cierre de tres pasos es:

- A. primera respuesta, segunda respuesta, tercera respuesta**
- B. plan de acción, acción tomada, acción futura**
- C. ignorar, suprimir, borrar**
- D. acción correctiva, acción de seguimiento, control administrativo**



31. Las revisiones aleatorias de grabaciones de voz deberían garantizar que la calidad global de los servicios de tránsito aéreo que se prestan se mantiene.

Verdadero

Falso



32. La retroalimentación por parte de los usuarios a los servicios recibidos de una instalación ATS no se considera válida para determinar la calidad de los servicios prestados por la dependencia ATS.

Verdadero

Falso





33. Para garantizar la calidad de los servicios los programas de mejora deberían incluir:

- A. foros de usuarios pilotos/controladores**
- B. visitas de pilotos a las dependencias ATS**
- C. vuelos de entrenamiento de familiarización para el personal ATS**
- D. todas las anteriores**

La más correcta es la D – todas están correctas
para. 8.5 – 8.9



34. El reconocimiento de desempeño positivo y de calidad de individuos o equipos es tan importante como identificar deficiencias.

Verdadero

Falso





35. Qué tipo de capacitación es para mejorar la competencia, no evaluación de desempeño?

A. competencia

B. actualización

C. remediador

D. suplementario



36. Qué tipo de entrenamiento es apropiado para el personal operacional antes de la implantación de los procedimientos nuevos o revisados, reglamentaciones o equipo?

A. Entrenamiento para la mejora de habilidades

B. Entrenamiento remediador

C. Entrenamiento del Doc 4444

D. Entrenamiento suplementario





37. Qué tipo de entrenamiento se realiza para corregir deficiencias específicas de desempeño?

A. Entrenamiento de equipo

B. Entrenamiento remediador

C. Entrenamiento de competencia

D. Entrenamiento simulador



38. Quién es responsable de implantar programas sistemáticos y adecuados de gestión de la seguridad ATS para garantizar que se mantiene la seguridad en el suministro del ATS dentro de su espacio aéreo y en sus aeródromos?

A. Controlador a cargo

B. Jefe de la dependencia

C. el Estado

D. OACI



39. Se realizarán exámenes de la seguridad en las dependencias ATS, de forma _____ y _____, a cargo de personal calificado mediante la instrucción, la experiencia y conocimientos y que tenga una comprensión completa de los pertinentes SARPs, los PANS y las prácticas de funcionamiento seguras, así como los principios relativos a factores humanos.

A. mensual y quincenal B. regular y sistemática

C. ocasional e irregular D. oportuna y sistemática



40. Qué tipo de evaluación debería realizarse frente a propuestas de una reorganización significativa del espacio aéreo, cambios significativos de los procedimientos de suministro del ATS aplicables a determinado espacio aéreo o aeródromo, y la introducción de equipos, sistemas o instalaciones nuevas?.

A. Evualuación ambiental

B. Evaluación de necesidades de capacitación

C. Evaluación del impacto del usuario

D. Evaluación de la seguridad





FIN

GRACIAS