





DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL
DIRECCION DE NAVEGACION AEREA


PROCEDIMIENTO ESPECIFICO
ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL

Código:
Revisión: 0.0
Fecha: 30-01-2014
Página: 1 de 14
Ejemplar: 01-01




ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL

Elaborado por: Sr. Yoel Enrique Sosa ArgenteL. Especialista de Tránsito Aéreo. DNA-DGAC. Firma: 	Revisado por: Ing. Darwin F. Suarez León. Coordinador de Seguridad. DNA-DGAC. Firma: 	Aprobado por: Ing. Iván A. Talcán Ormaza. Director Navegación Aérea. DGAC. Firma: 
Fecha: 21 FEB. 2014	Fecha: 24 FEB. 2014	Fecha: 28 FEB. 2014

	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL DIRECCION DE NAVEGACION AEREA	Código: Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014 Página: 3 de 14 Ejemplar: 01-01
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	

INDICE	Páginas
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
4. DEFINICIONES.....	4
5. RESPONSABILIDADES.....	5
6. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN.....	6
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD.....	6
7.1. Ejecución de Encuesta.....	6
7.2. Análisis de Encuesta	7
7.3. Informe de Encuesta.....	7
7.4. Garantía de la Seguridad.....	8
8. REGISTROS.....	8
9. ANEXOS.....	8
9.1. Anexo 1: Flujograma del proceso de Encuestas de Seguridad Operacional.....	9
9.2. Anexo 2: Plan Mensual de Encuestas de Seguridad Operacional.....	10
9.3. Anexo 3: R-01. Encuesta Externa de Seguridad Operacional.....	11
9.4. Anexo 4: R-02. Encuesta Interna de Seguridad Operacional.....	13

	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL DIRECCION DE NAVEGACION AEREA	Código: Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014 Página: 4 de 14 Ejemplar: 01-01
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	

1. OBJETIVO

Establecer una metodología que permita conocer los criterios del personal operativo ATS y el personal de vuelo sobre los servicios ATS que presta la DNA, de manera que se traduzca en acciones que contribuyan a satisfacer o superar los niveles de seguridad operacional en los ATS.

2. ALCANCE


Aplicable a todas las Dependencias de Control de Tránsito Aéreo, al personal operativo que labora prestando servicios en dichas dependencias y al personal de vuelo objeto de la encuesta.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS) de la DNA.
- Material de Orientación Regional Caribe y Sudamérica para Programas de Garantía de Calidad de los Servicios de Tránsito Aéreo Edición No.1/2001.
- PE Identificación de Peligros y Gestión de Riesgos de Seguridad.
- Resolución 472/2012 del Director General de Aviación Civil. Designación de los Coordinadores de SMS en las Dependencias ATS de la DNA-DGAC del Ecuador.
- Resolución 474/2012 del Director General de Aviación Civil. Designación del Coordinador de Seguridad Operacional y la Oficina de Servicios de Seguridad Operacional (OSS) de la DNA-DGAC del Ecuador.

4. DEFINICIONES

- **CSO.** Comité de Seguridad Operacional.
- **Dependencia de servicios de tránsito aéreo (ATS).** Expresión genérica que se aplica, según el caso, a una dependencia de control de tránsito aéreo, a un centro de información de vuelos o a una oficina de notificación de los servicios de tránsito aéreo.
- **DNA.** Dirección de Navegación Aérea.
- **Encuesta de Seguridad Operacional.** Es un estudio observacional que examina elementos particulares o procesos de una operación específica, como las áreas con problemas o cuellos de botella en las operaciones diarias, las percepciones y opiniones del personal operativo y las áreas de disenso o confusión. Pueden entrañar el uso de listas de verificación, cuestionarios y entrevistas confidenciales informales.
- **Encuesta Externa de Seguridad Operacional.** Es la encuesta de seguridad operacional que se aplica al personal de vuelo u otro usuario de los servicios de navegación aérea, identificado por la OSS y la DNA para ser objeto de encuesta.
- **Encuesta Interna de Seguridad Operacional.** Es la encuesta de seguridad operacional que se aplica al personal operativo ATS de la DNA.
- **Muestra Resumen.** Es un modelo de encuesta, tanto externo como interno, en el que se refleja el estado general de opinión, derivado del análisis realizado a todas las encuestas externas e internas aplicadas, respectivamente.
- **ROD.** Registro Operacional Diario.

	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL DIRECCION DE NAVEGACION AEREA	Código: Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014 Página: 5 de 14 Ejemplar: 01-01
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Director de Navegación Aérea de la DGAC.

- 5.1.1. Proveer, o gestionar, los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de este procedimiento.

5.2. Coordinador de Seguridad Operacional DNA-DGAC y la OSS.


- 5.2.1. Controlar el cumplimiento del Plan Mensual de Encuestas de Seguridad Operacional (*Ver Anexo 2*) al personal operativo ATS y personal de vuelo.
- 5.2.2. Analizar el comportamiento de la opinión del personal operativo ATS y personal de vuelo, a través de análisis estadísticos de las tendencias que se manifiesten en los distintos procesos de los Servicios de Tránsito Aéreo.
- 5.2.3. Informar mensualmente al Director de Navegación Aérea y al CSO del estado de cumplimiento del Plan Mensual de Encuestas de Seguridad Operacional
- 5.2.4. Analizar mensualmente en el CSO las acciones correctivas que sean necesarias para eliminar o mitigar los problemas detectados a través del proceso de encuesta, cumpliendo con el criterio de aceptación **6.3** de este procedimiento, y si estas acciones no están al alcance de los Responsables ATM Regionales, según **5.3.3**.

5.3. Responsables ATM Regionales.

- 5.3.1. Ídem. **5.2.1**, según corresponda.
- 5.3.2. Analizar el comportamiento de la opinión del personal operativo ATS y personal de vuelo, a través de la muestra resumen obtenida (*Ver Anexos 3 y 4*), que se manifieste en los distintos procesos de los Servicios de Tránsito Aéreo bajo su jurisdicción.
- 5.3.3. Adoptar las acciones correctivas que puedan ser aplicadas según su nivel de competencia, cumpliendo con el criterio de aceptación **6.3** de este procedimiento.
- 5.3.4. Tomar las acciones necesarias ante los Peligros identificados en los procesos de encuesta, según **5.3.**, **7.7.2.**, **7.9.3.** del *PE-IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y GESTION DE LOS RIESGOS DE SEGURIDAD*.

5.4. Coordinadores de SMS Regionales.

- 5.4.1. Realizar la reproducción, aplicación, procesamiento y análisis de las encuestas externas (*Ver Anexo 3*) e internas (*Ver Anexo 4*) en su área de jurisdicción.
- 5.4.2. Enviar al Coordinador de Seguridad Operacional DNA-DGAC y al Responsable ATM Regional que corresponda, las muestras resúmenes obtenidas del análisis de las encuestas externas e internas aplicadas, respectivamente.
- 5.4.3. Proponer al Coordinador de Seguridad Operacional DNA-DGAC y al Responsable ATM Regional que corresponda, posibles acciones correctivas, en apoyo al cumplimiento de **5.2.4** y **5.3.3**, respectivamente.
- 5.4.4. Tomar las acciones necesarias ante los Peligros identificados en los procesos de encuesta, según **5.5.**, **7.3** al **7.9** del *PE-IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y GESTION DE LOS RIESGOS DE SEGURIDAD*.

	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL DIRECCION DE NAVEGACION AEREA	Código: Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014 Página: 6 de 14 Ejemplar: 01-01
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	

6. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

- 6.1. Se deberá cumplir al 100% el Plan Mensual de Encuestas de Seguridad Operacional.
- 6.2. Todo el proceso de ejecución de encuestas hasta el envío de las muestras resúmenes al Coordinador de Seguridad Operacional DNA-DGAC y al Responsable ATM que corresponda, se realizará del 01 al 15 de cada mes.
- 6.3. Dado que la información obtenida a través de las Encuestas de Seguridad Operacional tiene un carácter subjetivo, es necesaria una verificación de la información obtenida antes de proponer y ejecutar las acciones correctivas.
- 6.4. Se considerarán como Conformes las preguntas de encuesta con resultados de Excelente, Muy Bueno y Bueno.
- 6.5. Se considerarán como NO Conformes las preguntas de encuesta con resultados de Regular y Malo.
- 6.6. Las acciones correctivas derivadas de los análisis del CSO, deberán quedar incluidas en el Plan de Mejora del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (*ver Anexo 7*) del *PE-IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y GESTION DE LOS RIESGOS DE SEGURIDAD*.
- 6.7. Toda la información obtenida de los procesos de encuesta, cumplirá los Principios de Protección de la Información de Seguridad Operacional, contenidos en los numerales **7.4.5** al **7.11** del *Capítulo 7. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN*, del Manual de SMS de la DNA-DGAC.

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

7.1. EJECUCIÓN DE ENCUESTA.

7.1.1. Coordinadores de SMS Regionales.


- 7.1.1.1. Aplique la Encuesta Externa de Seguridad Operacional (*Ver Anexo 3*) al personal de vuelo (*o el que se determine según 4. DEFINICIONES*) en formato impreso (*o digital si los medios lo permiten*). Deben ser aplicadas de previo acuerdo para no causar molestias a dicho personal.

Nota: En el caso de los aeropuertos que correspondan a las Dependencias ATS bajo su jurisdicción, aplique las encuestas externas en las visitas planificadas a los mismos, o realice la coordinación con las personas que considere convenientes para su realización.

- 7.1.1.2. Aplique la Encuesta Interna de Seguridad Operacional (*Ver Anexo 4*) al 15 % del total de personal operativo ATS de cada Dependencia, en formato impreso (*o digital si los medios lo permiten*).

Nota: En caso de Dependencias ATS donde se apliquen más de una encuesta, establezca los intervalos de tiempos necesarios para que estas no sean completadas por la misma persona.

- 7.1.1.3. En el caso de las Dependencias ATS fuera de su alcance físico, envíe el modelo de encuesta interna a la dirección e-mail de la dependencia, o las direcciones e-mail de personal operativo seleccionado al azar (*en este caso cumplirá con 6.7*). Verifique en el menor tiempo posible la respuesta de dicho personal.

	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL DIRECCION DE NAVEGACION AEREA	Código: Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014 Página: 7 de 14 Ejemplar: 01-01
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	

7.1.1.4. Realice la cantidad de encuestas planificadas según el Plan Mensual de Encuestas de Seguridad Operacional (*Ver Anexo 2*).

Nota: En caso de considerar que debe recopilarse más información sobre algún aspecto en específico, realice tantas como considere necesario.

7.2. ANÁLISIS DE ENCUESTA.

7.2.1. Coordinadores de SMS Regionales.

7.2.1.1. Analice la información obtenida del proceso de encuesta, determinando los aspectos Conformes y No Conformes (*según 6.4 y 6.5*) de las encuestas externas e internas.

7.2.1.2. Verifique a través de entrevistas, consultas, investigaciones, análisis estadísticos o comparativos, o el método que considere adecuado, la validez de los criterios reflejados como No Conformes, de tal manera que pueda cumplirse con **6.3**.

7.2.1.3. Elabore la Muestra Resumen de las encuestas externas aplicadas en el mes, así como de las encuestas internas, reflejando en cada pregunta solo la clasificación promedio de los criterios calificados como No Conformes.

Nota: En la Muestra Resumen solo se reflejará el promedio de los criterios con calificación de Conformes si no existiesen, sobre la pregunta en cuestión, criterios de No Conformidad.

7.2.1.4. Refleje en el espacio destinado a los comentarios, un resumen de los criterios que provocan la No Conformidad, especificando el o los aeropuertos donde se generan.

Nota: En el caso de que no existan comentarios de las personas entrevistadas sobre los aspectos No Conformes, se deberán hacer los análisis correspondientes para determinar su causa.

7.3. INFORME DE ENCUESTA.

7.3.1. Coordinadores de SMS Regionales.


7.3.1.1. Envíe las muestras resúmenes (*en formato digital*) de las encuestas externas e internas respectivamente, al Coordinador de Seguridad Operacional DNA-DGAC y al Responsable ATM Regional que corresponda.

7.3.1.2. Proponga al Coordinador de Seguridad Operacional DNA-DGAC y al Responsable ATM Regional que corresponda, posibles acciones correctivas respecto de los aspectos No Conformes.

7.3.2. Responsables ATM Regionales.

7.3.2.1. Analice la información recibida en las muestras resúmenes cumpliendo con **7.2.1.2** a su nivel de gestión, y en coordinación con el Coordinador SMS Regional que corresponda.

7.3.2.2. Ponga en marcha las acciones correctivas que estén dentro de su campo de acción y proponga al Coordinador de Seguridad Operacional DNA-DGAC aquellas que deban ser tomadas por la DNA.

	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL DIRECCION DE NAVEGACION AEREA	Código: Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014 Página: 8 de 14 Ejemplar: 01-01
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	

7.3.3. Coordinador de Seguridad Operacional DNA-DGAC.

- 7.3.3.1.** Analice la información recibida en las muestras resúmenes cumpliendo con **7.2.1.2** a su nivel de gestión, y en coordinación con el Responsable ATM Regional y Coordinador SMS Regional que correspondan.
- 7.3.3.2.** Proponga en el orden del día del CSO el análisis de acciones correctivas referentes a los criterios de No Conformidad que no puedan ser solucionados por el Responsable ATM Regional y/o el Coordinador SMS Regional que correspondan.

7.4. GARANTÍA DE LA SEGURIDAD.

7.4.1. Coordinador de Seguridad Operacional de la DNA-DGAC.

- 7.4.1.1.** Informe mensualmente al CSO sobre el estado de las acciones correctivas. Si fueran necesarios análisis más profundos solicite al Director de Navegación Aérea la correspondiente Rendición de Cuentas y deje evidencias en las actas del CSO.

7.4.2. Responsables ATM y Coordinadores de SMS regionales.

- 7.4.2.1.** Evalúe mensualmente el estado de cumplimiento y eficacia de las acciones correctivas a través del resultado del proceso de encuesta. Utilice otras herramientas de evaluación, como las entrevistas confidenciales (*cumplirá con 6.7*), revisión periódica de los ROD, Monitoreo de Grabaciones de Voz, etc.


8. REGISTROS.

- 8.1. R-01. Encuesta Externa de Seguridad Operacional:** En él se reflejan las opiniones y criterios del personal operativo externo (*usuarios de los servicios de navegación aérea*) relacionados con la calidad y seguridad de los servicios ATS. El original es archivado por los Coordinadores de SMS Regionales de forma impresa o digital por un periodo de 6 meses.
- 8.2. R-02. Encuesta Interna de Seguridad Operacional:** En él se reflejan las opiniones y criterios del personal operativo ATS, relacionados con áreas críticas en la prestación de los servicios ATS. El original es archivado por los Coordinadores de SMS Regionales de forma impresa o digital por un periodo de 6 meses.

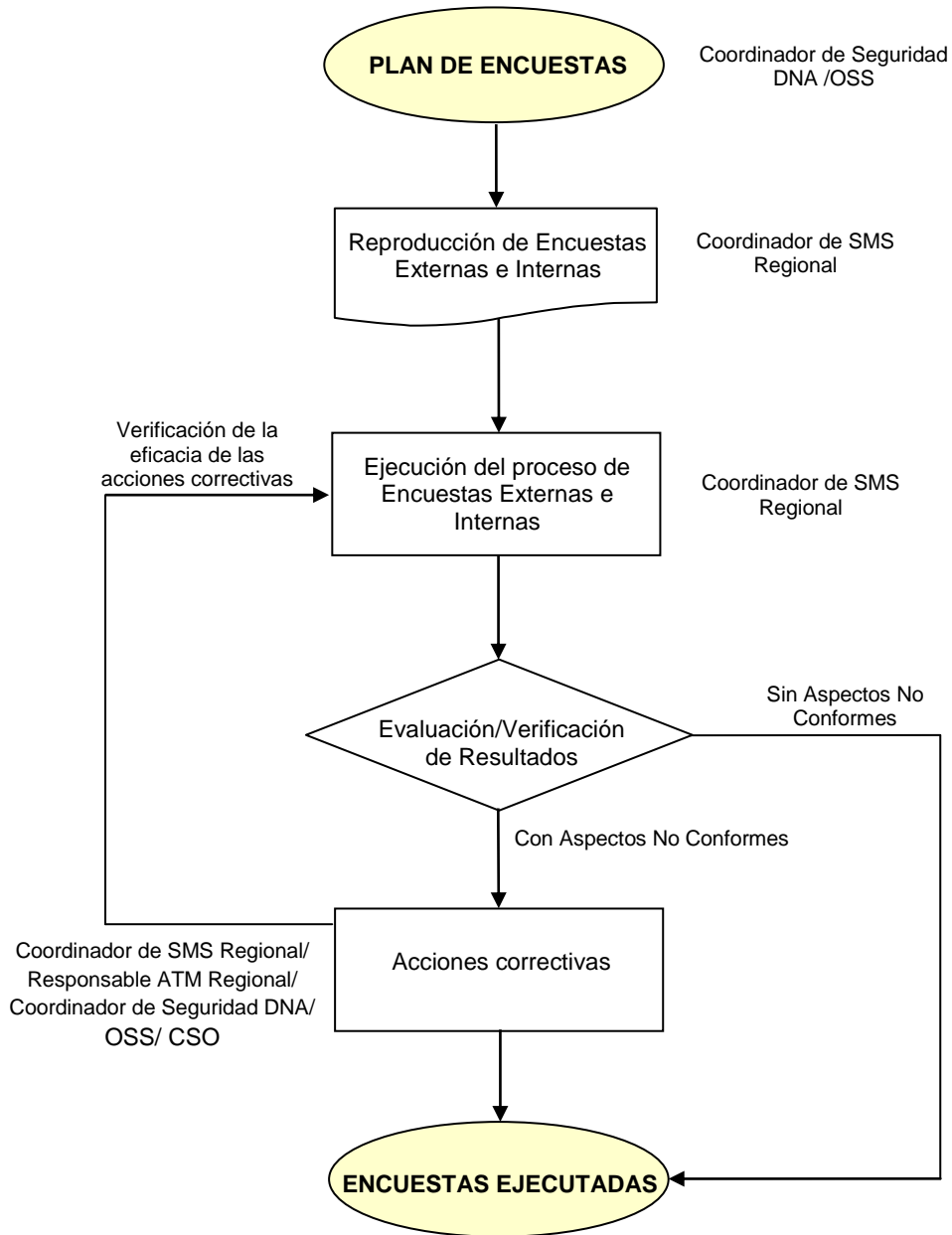
Nota: Los R-01 y R-02 utilizados como muestras resúmenes serán archivados por los Coordinadores de SMS Regionales y la OSS por el periodo de 1 año.


9. ANEXOS.

- 9.1. Anexo 1:** Flujograma del proceso de Encuestas de Seguridad Operacional.
- 9.2. Anexo 2:** Plan Mensual de Encuestas de Seguridad Operacional.
- 9.3. Anexo 3:** R-01. Encuesta Externa de Seguridad Operacional.
- 9.4. Anexo 4:** R-02. Encuesta Interna de Seguridad Operacional.

	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL DIRECCION DE NAVEGACION AEREA	Código: Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014 Página: 9 de 14 Ejemplar: 01-01
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	

9.1. Anexo 1: Flujograma del proceso de Encuestas de Seguridad Operacional.




	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL DIRECCION DE NAVEGACION AEREA	Código: Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014 Página: 10 de 14 Ejemplar: 01-01
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	

exo 2: Plan Mensual de Encuestas de Seguridad Operacional.

	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014	
	PLAN MENSUAL DE ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL		
Coordinador de SMS Regional	Dependencias ATC asignadas	Encuestas a realizar	
		Externas	Internas
Coordinador de SMS TWR Quito	TWR-Aeropuerto "Mariscal Sucre".	3	3
Coordinador de SMS APP Quito	APP Quito.		4
	TWR-Aeropuerto "Cotopaxi"	1	1
	TWR -Aeropuerto "Coronel Carlos Concha"	1	1
	TWR-Aeropuerto "José M. Velazco Ibarra"	1	1
Coordinador de SMS Cuenca	APP, TWR-Aeropuerto "Mariscal Lamar"	1	2
	TWR-Aeropuerto "Camilo Ponce"	1	1
Coordinador de SMS ACC Guayaquil	APP, ACC-Guayaquil.		7
	APP, TWR-Aeropuerto "Santa Rosa"	1	2
	APP, TWR-Aeropuerto "Ulpiano Páez"	1	1
Coordinador de SMS TWR Guayaquil	TWR-Aeropuerto "José J. Olmedo"	3	3
Coordinador de SMS Manta	APP, TWR-Aeropuerto "Eloy Alfaro"	2	4
	TWR-Aeropuerto "San Vicente"		1
Coordinador de SMS Galápagos	APP, TWR-Aeropuerto "San Cristóbal"	2	1
	TWR-Aeropuerto "Baltra"	2	1
Coordinador de SMS Shell Mera	APP, TWR-Aeropuerto "Rio Amazonas"	2	2
	TWR-Aeropuerto "Edmundo Carvajal"	1	1
	TWR-Aeropuerto "Jumandy"	1	1
	TWR-Aeropuerto "Francisco de Orellana"	1	1
	APP, TWR-Aeropuerto "Lago Agrio"	1	1
	TWR-Aeropuerto "Taisha"		1

Nota: Según 7.1.1.2 se aplicará la Encuesta Interna al 15% de la población total de cada Dependencia ATS. En caso de existir variaciones significativas respecto de los totales de personal operativo de cada Dependencia ATS, se deberá hacer la debida revisión al presente Plan de Encuesta de Seguridad Operacional.

	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL DIRECCION DE NAVEGACION AEREA	Código: Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014 Página: 11 de 14 Ejemplar: 01-01
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	

exo 3. R-01. Encuesta Externa de Seguridad Operacional.

	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código: R-01 Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014
	ENCUESTA EXTERNA DE SEGURIDAD OPERACIONAL	

Sr/Sra./Srta.

La Dirección de Navegación Aérea del Ecuador está muy interesada en conocer su opinión acerca de los servicios que le suministran nuestras dependencias ATS. Le estaríamos muy agradecidos si pudiera dedicar unos minutos a completar este cuestionario. La información que aportará es estrictamente confidencial.

Vuelo No.:	Fecha:
Aerolínea:	Nacionalidad:

1. En general, ¿cómo calificaría la calidad de los servicios de tránsito aéreo suministrados?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

2. ¿Cómo califica la calidad de la radiodifusión del ATIS (*solo en Quito y Guayaquil*)?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

3. ¿Cómo califica la eficacia de las instrucciones del ATC?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

4. ¿Cómo califica la información que recibe sobre condiciones meteorológicas, del aeródromo, radioayudas, disponibilidad de servicios ATS, etc.?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

5. ¿Cómo califica el uso de la fraseología aeronáutica apropiada (*español e inglés*)?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL DIRECCION DE NAVEGACION AEREA	Código: Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014 Página: 13 de 14 Ejemplar: 01-01
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	

exo 4. R-02. Encuesta Interna de Seguridad Operacional.

	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código: R-02 Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014
	ENCUESTA INTERNA DE SEGURIDAD OPERACIONAL	

Sr/Sra./Srta.

La Gestión de Seguridad Operacional de la DNA, está muy interesada en conocer su opinión acerca del funcionamiento interno de los Servicios de Tránsito Aéreo. Le estaríamos muy agradecidos si pudiera dedicar unos minutos a completar este cuestionario. La información que aportará es estrictamente confidencial.

Dependencia:	Puesto que ocupa:
---------------------	--------------------------

1. Cómo califica las coordinaciones de trabajo que realiza con otras Dependencias ATS teniendo en cuenta el cumplimiento de lo establecido en las Cartas de Acuerdo Operacionales.

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

2. Califique los requerimientos establecidos en las Cartas de Acuerdo Operacionales atendiendo a la correspondencia con las necesidades de su puesto de trabajo.

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

3. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta a su llamada a otra Dependencia ATS?


Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

4. ¿Cómo califica la fraseología empleada en las coordinaciones con otras Dependencias ATS?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

5. ¿Cómo califica la calidad de los equipos con los que usted trabaja?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL DIRECCION DE NAVEGACION AEREA	Código: Revisión: 0.0 Fecha: 30-01-2014 Página: 14 de 14 Ejemplar: 01-01
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO ENCUESTAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	

6. ¿Cómo califica los procedimientos de control de tránsito aéreo y espacio aéreo de su dependencia ATS?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

7. ¿Cómo califica la distribución de la carga de trabajo (*es distribuida equitativamente*)?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

8. ¿Cómo califica la disponibilidad, calidad y actualización de las normativas locales, nacionales y de la OACI?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

9. ¿Cómo califica el tipo de capacitación que ha recibido (*incluye capacitación inicial, capacitación para adquirir competencias, recurrentes, etc.*)

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

10. ¿Cómo califica el ambiente de trabajo (*ergonomía, medioambiente, comunicación*)?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

Sírvase compartir con nosotros cualquier comentario y/o sugerencia relacionados con los aspectos señalados como "Regular" o "Malo", o sobre áreas operacionales ATS que considere podrían mejorar respecto de la seguridad de las operaciones.
