



INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACIÓN CIVIL
DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA

REPÚBLICA DOMINICANA

IDAC/SGC-8001

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM



PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001



DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM (SGC)**

IDAC/SGC-8001

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sección de Gestión de Calidad (SGC)	División de Gestión de Tránsito Aéreo (ATM)	Dirección de Navegación Aérea (DINA)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

INDICE

Código

IDAC/SGC-8001

	Página
Capítulo 1. Introducción.	
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Alcance y Objetivos.....	1
1.3 Documentación de Referencia.....	2
Capítulo 2. Definiciones.....	3
Capítulo 3. Estructura y responsabilidades de la Sección de Gestión de Calidad ATM (SGC)	
3.1 Organigrama de la Sección de Gestión de Calidad ATM.....	8
3.2 Funciones de la Sección de Gestión de Calidad ATM.....	9
3.3 Puestos de la SGC.	
3.3.1 Encargado de la Sección de Gestión de Calidad ATM.....	10
3.3.2 Encargado de la Unidad de Prevención de Incidentes.....	11
3.3.3 Asistente de Investigación.....	12
3.3.10 Secretaria de la Sección de Gestión de Calidad.....	12
3.3.11 Secretaria de la Unidad de Prevención de Incidentes.....	13
3.4 Responsabilidades generales de todo el personal de la SGC.....	14
3.4.1 Entrada y salida del personal.....	14
3.4.2 Período de descanso.....	14
3.4.3 Período de almuerzo.....	14
Capítulo 4. Gestión de Calidad ATC.	
4.1 Programa de Garantía de Calidad ATC.....	15
4.2 Contenido esquemático del Programa de Garantía de Calidad ATC.....	15
4.3 Evaluaciones de grabaciones de voz para el ATC.....	18
4.3.1 Metodología para la evaluación de grabación de voz.....	18
4.4 Verificación de la competencia de los controladores.....	19



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

INDICE

Código

IDAC/SGC-8001

	Página
Capítulo 5. Unidad de Prevención de Incidentes.	
5.1 Introducción.....	20
5.1.1 Política No Punitiva de Notificación de Ocurrencias del IDAC.....	20
5.2 Procedimientos específicos de la Unidad de Prevención de Incidentes (UPI)....	20
5.3 Procedimientos de Notificación.....	21
5.4 Investigación y Documentación.....	24
5.4.1 Recopilación de Evidencias.....	24
5.4.3 Recopilación de Evidencias de Sucesos Ocurridos en el ACC Santo Domingo o MDSD.....	24
5.4.4 Recopilación de Evidencias de Sucesos Ocurridos en Dependencias que no sean MDSD ni el ACC Santo Domingo.....	25
5.4.5 Plantilla de Progreso de la Investigación.....	26
5.4.6 Análisis de los Sucesos.....	26
5.4.7 Clasificación de los Sucesos.....	28
5.4.8 Creación del Expediente.....	29
5.4.8.2 Nomenclatura de Nombramiento de Expedientes.....	30
5.4.8.3 Digitalización de los Expedientes.....	30
5.5 Tratamiento de la Información	
5.5.1 Tratamiento de la Información.....	30
5.5.2 Remisión de Incidentes Graves a la Comisión de Investigación de Accidentes de Aviación (CIAA).....	31
5.5.3 Círculo de Calidad.....	31
5.5.4 Protección de la Información.....	31
5.5.5 Detección de Deficiencias Individuales.....	31
5.6 Divulgación de la Información.....	31
5.7 CARSAMMA.....	32
5.7.4 Responsabilidad de la UPI ante la CARSAMMA.....	32



CAPÍTULO 1. INTRODUCCION

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1 Durante la Reunión GREPECAS/8 (República Dominicana, 9 al 17 de noviembre de 1998), se tomó nota que el Subgrupo ATS había centrado sus esfuerzos en los incidentes ATS y su relación directa con la seguridad de la navegación aérea. La reunión también reconoció que la ocurrencia de incidentes ATS era un problema que afectaba a los servicios de tránsito aéreo a nivel mundial, teniendo un impacto negativo en la seguridad de la aviación civil internacional. También se notó que el aumento de incidentes ATS en las Regiones CAR/SAM era causa de preocupación para la comunidad de aviación, que requería que se tomaran medidas concretas para reducir estos incidentes tanto a corto como a largo plazo. GREPECAS analizó entonces los aspectos más importantes de los incidentes ATS y las medidas correctivas/preventivas correspondientes que podrían ser tomadas. Esto tuvo como resultado las siguientes conclusiones:

Conclusión 8/7– Medidas que deben adoptar los Estados para reducir los incidentes ATS en las Regiones CAR/SAM.

Conclusión 8/8– Medidas que deben adoptar los usuarios para reducir los incidentes ATS en las Regiones CAR/SAM.


Conclusión 8/9– Medidas que deben adoptar las Oficinas Regionales de la OACI para reducir los incidentes ATS en las Regiones CAR/SAM.

1.1.1.2 Con el objetivo de mantener siempre los más altos estándares de calidad, el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) ensayó con diferentes métodos para la aplicación de la misma. No fue sino hasta el 3 de diciembre del año 2007 cuando se estableció una Sección de Gestión de Calidad con especialización en el ámbito ATM. A partir de entonces, la Gestión de Calidad se ha utilizado como un proceso dinámico para mejorar continuamente el sistema ATS de la República Dominicana.

1.2 ALCANCE Y OBJETIVOS

1.2.1 Este documento es de aplicación en la Sección de Gestión de Calidad ATM y describe los procedimientos utilizados por dicha Sección para cumplir con los siguientes objetivos:

- 1) Crear Programas de Garantía de Calidad que permitan que el ACC Santo Domingo, ejerza sus funciones de forma dinámica, eficaz y eficientemente, en un ambiente de prevención de incidentes.
- 2) Mejorar la calidad total de los servicios prestados.
- 3) Crear conciencia a nivel de toda la División ATM del papel que cada uno juega para que el sistema se desenvuelva con seguridad y eficiencia. Incentivar el esfuerzo individual y colectivo para proveer el mejor servicio posible.
- 4) Proveer guías específicas para notificar, investigar y resolver sucesos relacionados con el ATS.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD ATM</p>	Manual	
		Código	IDAC/SGC-8001

1.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- *MATERIAL DE ORIENTACIÓN REGIONAL CAR/SAM PARA PROGRAMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSITO AÉREO.
- *MANUAL DE PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRÁNSITO AÉREO (Doc. 9426).
- *MANUAL DE SMS DE LA OACI (Doc. 9859 Segunda Edición).



CAPÍTULO 2. DEFINICIONES

Accidente (AC): Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave que ocurre dentro del periodo comprendido entre el momento en que una persona entra a bordo de la aeronave, con intención de realizar un vuelo, y el momento en que todas las personas han desembarcado, durante el cual:

a) cualquier persona sufre lesiones mortales o graves a consecuencia de:

- hallarse en la aeronave, o
- por contacto directo con cualquier parte de la aeronave, incluso las partes que se hayan desprendido de la aeronave, o

- por exposición directa al chorro de un reactor, excepto cuando las lesiones obedezcan a causas naturales, se las haya causado una persona a sí misma o hayan sido causadas por otras personas o se trate de lesiones sufridas por pasajeros clandestinos escondidos fuera de las áreas destinadas normalmente a los pasajeros y la tripulación o

b) la aeronave sufre daños o roturas estructurales que:

- afectan adversamente su resistencia estructural, su performance o sus características de vuelo, y
- que normalmente exigen una reparación importante o el recambio del componente afectado, excepto por falla o daños del motor, cuando el daño se limita al motor, su capó o sus accesorios; o por daños limitados en las hélices, extremos de ala, antenas, neumáticos, frenos o carenas, pequeñas abolladuras o perforaciones en el revestimiento de la aeronave; o

c) la aeronave desaparece o es totalmente inaccesible.

Nota 1. – Para uniformidad estadística únicamente, toda lesión que ocasione la muerte dentro de los 30 días contados a partir de la fecha en que ocurrió el accidente, está clasificada por la OACI como lesión mortal.

Nota 2. – Una aeronave se considera desaparecida cuando se da por terminada la búsqueda oficial y no se han localizado los restos. {Reproducido del Anexo 13 de la OACI}

Actuación humana. Capacidades y limitaciones humanas que repercuten en la seguridad y eficiencia de las operaciones aeronáuticas. {Reproducido del Anexo 11 de la OACI}.

Aeronave: Toda máquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra.

AIRPROX: Palabra clave utilizada en una notificación de incidente de tránsito aéreo para designar la proximidad de las aeronaves. {Reproducido del Doc. 4444 de la OACI}.

ASM: Acrónimo para Gestión del Espacio Aéreo.

Auditoría de Escritorio: Evaluación de seguimiento que se conduce fuera del sitio. Puede realizarse a través de entrevistas telefónicas con el personal de la dependencia ATS y/o a través de revisiones de grabaciones/datos y documentación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

Capacitación de actualización: Capacitación repetitiva llevada a cabo para mantener y actualizar un conocimiento y unas habilidades previamente aprendidas.

Capacitación de competencia ATC: Capacitación conducida para mantener y actualizar el conocimiento y habilidades necesarios para aplicar a los procedimientos de control de tránsito aéreo de manera segura y eficiente. La capacitación de competencia incluye capacitación de actualización, suplementaria, de mejora de habilidades y correctiva.

Capacitación de simulación: Capacitación conducida en un salón de clases/ambiente de laboratorio designada para permitir que el controlador aplique habilidades y conocimientos básicos.

Capacitación para mejorar las habilidades: Capacitación designada para aumentar la competencia de un controlador en una habilidad o en una posición operacional en la cual el controlador está habilitado.

Capacitación suplementaria: Capacitación conducida cuando ocurren cambios con relación a procedimientos, regulaciones o equipo nuevo o revisado.

Causas: Acciones, omisiones, condiciones o circunstancias que si se eliminaran o evitaran impedirían el suceso o mitigarían las lesiones o daños resultantes.

Círculo de Calidad: Reunión realizada a solicitud de la Sección de Gestión de Calidad en la que se presenta a la(s) parte(s) invitada(s) los factores causales de una ocurrencia o se señala cualquier objetivo de calidad que la Sección promueva conseguir.

Datos insuficientes (DI): Clasificación utilizada cuando no existen pruebas o evidencias suficientes que permitan iniciar un proceso de investigación o concluirlo, sin poderlo clasificar de otra forma.

Dependencia de control de tránsito aéreo: Expresión genérica que se aplica, según el caso, a un centro de control de área, control de aproximación o a una torre de control.

Dependencia de servicios de tránsito aéreo: 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.

Desviación del piloto (DP): Tipo de incidente en el que las acciones de un piloto resultaron en la violación de regulación de aviación o el no cumplimiento de una instrucción/permiso ATC.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

Desviación Operacional (DE): Incidente ATS en el cual el ATC no aseguró la separación lo que dio como resultado algo de lo siguiente:

- a) existió menos de la separación mínima aplicable entre aeronaves y espacio aéreo adyacente sin aprobación previa;
- b) una aeronave penetró en el espacio aéreo bajo la responsabilidad de otro controlador dentro de la misma dependencia ATS o una dependencia ATS adyacente sin coordinación y aprobación previas; o
- c) una aeronave, vehículo, equipo o personal invadió un área de aterrizaje bajo la responsabilidad de otro controlador sin coordinación y aprobación previas.

Equipo de Investigación: Grupo de personas encargado de llevar a cabo el proceso de investigación, el cual estará liderado por el Encargado UPI y se conformará con los Controladores y Especialistas que éste determine, teniendo en cuenta una representación de los involucrados en el caso y Controladores de experiencia en la actividad. Dicho Equipo investigativo se conformará si, en opinión del Encargado UPI, el suceso a investigar así lo amerita.

Error Operacional (ER): Incidente ATS en el cual el ATC no aseguró la separación lo que dio como resultado algo de lo siguiente:

- a) No se mantuvo el mínimo aplicable de separación entre dos o más aeronaves;
- b) No se mantuvo el mínimo aplicable de separación entre una aeronave y el terreno u obstáculos; o
- c) Una aeronave aterrizó o salió en una pista cerrada a las operaciones de aeronaves después de recibir un permiso de control de tránsito aéreo.

Evaluación completa de la dependencia ATS: Evaluación completa de la dependencia ATS que se conduce en el sitio utilizando la lista de verificación nacional para evaluar el desempeño de la dependencia ATS en todas las áreas.

Evaluación de seguimiento ATS: Evaluación de seguimiento que se conduce ya sea en el sitio o a través de auditoría de escritorio para asegurar que los puntos específicos detectados durante la evaluación completa de la dependencia ATS son corregidos.

Evaluaciones en vuelo: Evaluaciones hechas durante el vuelo que evalúan los servicios prestados por las dependencias ATS. Las evaluaciones en vuelo se conducen por un evaluador y otro personal autorizado por la autoridad de aviación civil que utilice aerolíneas u otros operadores con quienes se tiene un acuerdo para conducir dichas observaciones.

Evaluaciones especiales: Evaluaciones que evalúan áreas específicas o problemas según lo dirija la autoridad ATS. Estas evaluaciones pueden ser ya sea programadas o no programadas.

Evidencias: Prueba determinante de un proceso. Demostración o revelación de algo. Para este documento constituyen evidencias: grabaciones de voz, grabaciones radar, fajas de progreso de vuelo, partes diarios, información meteorológica, NOTAM, declaraciones del personal involucrado, entrevistas, y otros datos que guarden relación con cualquier suceso reportado.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

Factores Causales: Factores que influyen o contribuyen a la ocurrencia de un suceso, que pudieran estar vinculados a una deficiente instrucción, falta de trabajo en equipo, ambigüedades, procedimientos deficientes, etc.

Funciones operacionales ATS: Funciones relacionadas con la prestación de un servicio ATC o la supervisión de esas funciones.

Grupo de Tránsito Aéreo: De acuerdo a la estructura ocupacional de los Servicios de Tránsito Aéreo; expresión genérica que se aplica, según el caso, a una o varias Dependencias de Control de Tránsito Aéreo.

Incidente (IN): Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave que no llegue a ser un accidente, que afecte o pueda afectar la seguridad de las operaciones. {Reproducido del Anexo 13 de la OACI}.

Incidente de Instalación (IS): Tipo de incidente causado por dificultades graves por falla de las instalaciones en tierra.

Incidente de Procedimiento (PR): Tipo de incidente causado por dificultades graves ocasionadas por procedimientos defectuosos o incumplimiento de los procedimientos aplicables.

Incidente de tránsito aéreo: Todo suceso grave ocurrido al tránsito aéreo, como las cuasi colisiones o alguna dificultad grave atribuible a procedimientos defectuosos, al incumplimiento de los procedimientos aplicables, o a la falla de alguna instalación en tierra que constituya un riesgo para las aeronaves {Reproducido del Doc 9426 de la OACI}.

Incidente grave. Incidente en el que intervienen circunstancias que indican que casi ocurrió un accidente.

Incursión en la pista: Cualquier ocurrencia en un aeródromo que involucra una aeronave, vehículo, persona u objeto en tierra que entra en el área de maniobras sin autorización.

Nota. – Las incursiones en la pista pueden resultar de una de las siguientes cuatro ocurrencias en la superficie del aeródromo: desviación del piloto, errores operacionales, desviaciones de operadores de vehículo/peatón y errores de juicio de piloto/operador de vehículos/peatones.

Investigación: Proceso que abarca la recopilación y el análisis de la información del suceso, establecimiento de sus causas y factores contribuyentes, la obtención de conclusiones y la formulación de recomendaciones de seguridad con el propósito de prevenir incidentes y accidentes.

Irregularidad (IR): Todo suceso que no produce un Incidente, pero que es motivo de notificación y de cuyo análisis se derivan recomendaciones para la seguridad operacional.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

Irregularidades de A Bordo (SA): Tipo de incidente en el que eventualidades acontecidas a bordo de una aeronave, afectan su desenvolvimiento normal y adecuado ya sea durante el vuelo o en tierra.

No ocurrencia (NC): Clasificación utilizada, cuando, luego de terminada la investigación del suceso ATS, se determino que: a) la seguridad nunca estuvo comprometida y, b) no se violó ningún reglamento o procedimiento establecido.

Proceso de cierre de tres pasos: El proceso de cierre de tres pasos es el método por el cual los puntos no satisfactorios de una evaluación deben resolverse y cerrarse. La respuesta requerida debe ser disponible después de 60 días y 180 días calendarios y deben describir los tres pasos siguientes:

- a) Acción correctiva. La acción inicial tomada por la dependencia ATS para corregir la discrepancia;
- b) Acción de seguimiento. La acción tomada durante un período de tiempo para validar que la acción inicial corrigió la discrepancia. Incluye la(s) fecha(s) en que esto se llevó a cabo y los resultados; y
- c) Control gerencial. La acción tomada por la autoridad o unidad ATS que se instaurará para asegurar que el problema no se repita. Dicha acción debe identificar aquellos puestos dentro de la dependencia ATS que tienen la responsabilidad de revisar periódicamente la discrepancia corregida y cuándo se realizará la revisión.

Proximidad de aeronaves: Situación en la que, en opinión del piloto o del personal de tránsito aéreo, la distancia entre las aeronaves así como sus posiciones y velocidad relativas, han sido tales que habrían podido comprometer la seguridad de las aeronaves de que se trate. La proximidad de aeronaves se clasifica del siguiente modo:

- a) Riesgo de colisión. La clasificación de riesgo de una situación de proximidad de aeronaves en la que ha existido un grave riesgo de colisión.
- b) Seguridad no garantizada. La clasificación de riesgo de una situación de proximidad de aeronaves en la que habría podido quedar comprometida la seguridad de las aeronaves.
- c) Ningún riesgo de colisión. La clasificación de riesgo de una situación de proximidad de aeronaves en la que no ha existido riesgo de colisión alguno.
- d) Riesgo no determinado. La clasificación de riesgo de una situación de proximidad de aeronaves en la que no se disponía de suficiente información para determinar el riesgo que suponía, o los datos no permitían determinarlo por ser contradictorios o no concluyentes. {Reproducido del Doc 4444 de la OACI}.

QA: Acrónimo de Garantía de Calidad.

SGC: Acrónimo para Sección de Gestión de Calidad.

Suceso ATS: Todo acontecimiento u ocurrencia que es objeto de notificación a la Sección de Gestión de Calidad para su análisis. Atendiendo al resultado, y para fines estadísticos, los sucesos se clasifican en: Accidente, Incidente, Irregularidad, No Ocurrencia y Datos Insuficientes.

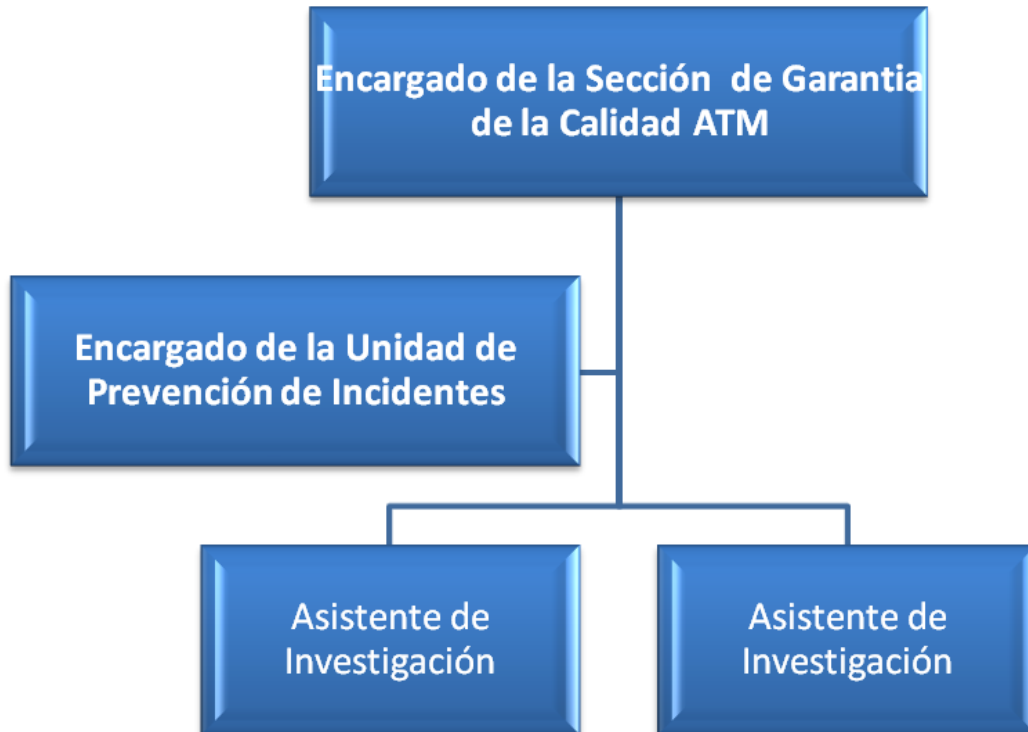
Torres de Control Nacionales: Dícese de todas las Torres de Control de la República Dominicana, donde se brinda servicio de control de tránsito aéreo.

UPI: Acrónimo para la Unidad de Prevención de Incidentes.



CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA Y RESPONSABILIDADES DE LA SGC

3.1 Organigrama de la Sección de Gestión de Calidad ATM





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

3.2 Funciones de la SGC

- 3.2.1 Promover un ambiente de búsqueda constante de la excelencia en el ACC Santo Domingo.
- 3.2.2 Elaborar un Programa de Garantía de Calidad para el ACC Santo Domingo.
- 3.2.3 Proveer guías específicas para notificar, investigar, resolver y analizar diversos tipos de sucesos ATS que afectan la calidad de los servicios que brinda la DGTA, brindando la debida retroalimentación acerca de cada suceso.
- 3.2.4 Verificar la competencia de los controladores del ACC Santo Domingo.
- 3.2.5 Organizar Círculos de Calidad con el personal involucrado, cada vez que un suceso ATS tenga una connotación que amerite retroalimentación presencial.
- 3.2.6 Organizar Círculos de Calidad con Supervisores y Encargados STA del interior, cada vez que un suceso ATS tenga una connotación que amerite retroalimentación a dicho personal.
- 3.2.7 Llevar un registro estadístico de los sucesos ATS a nivel nacional.
- 3.2.8 Llevar un registro estadístico de sucesos ATS por personal involucrada.
- 3.2.9 Realizar al menos 1 reunión al mes con todo el personal del ACC Santo Domingo para fines de divulgación de información y promoción de Cultura Justa y Cultura de Seguridad Operacional.
- 3.2.10 Notificar a la Sección de Tránsito Aéreo cuando personal de dicha Sección acumule 3 ó más sucesos ATS en los que la participación de dicho personal pudiere considerarse contributiva a la ocurrencia.
- 3.2.11 Presentar trimestralmente las estadísticas de incidentes a todo el personal ATM.
- 3.2.12 Presentar mensualmente a todo el personal ATM, un desglose de los sucesos reportados en dicho mes.
- 3.2.13 Brindar recomendaciones de seguridad (cuando las haya) a la DGTA luego de concluida la investigación de un suceso ATS.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

3.3 Puestos de la SGC.

3.3.1 Encargado de la Sección de Gestión de Calidad ATM.

3.3.1.1 Requerimientos para ocupar el puesto:

- Ser dominicano.
- Tener más de 30 años de edad.
- 2 años de experiencia, como mínimo, en funciones de supervisión ATC.
- Amplio conocimiento del área ATM y del Doc. 9426.
- Conocimientos sobre Gestión de la Calidad, preferiblemente a nivel de postgrado o maestría.
- Excelente conocimiento del funcionamiento y normativas de la Sección ATS.
- Curso de Gerencia aplicada a la aviación.
- Curso de Gestión de Seguridad Operacional (SMS).
- Curso de Investigación de Accidentes e Incidentes de aviación.

3.3.1.2 Supervisión.

Ejercida: El Encargado de la Sección de Gestión de Calidad ATM supervisa directa e indirectamente el desempeño del Encargado de la Unidad de Prevención de Incidentes

Recibida: El Encargado de la Sección de Garantía de Calidad ATM recibe supervisión directa e indirecta del Encargado de la División de Gestión de Tránsito Aéreo.

3.3.1.3 Responsabilidades:

- Mejorar la calidad total de los servicios de Tránsito Aéreo en el Centro de Control Santo Domingo.
- Contribuir a la consecución de la meta de cero incidentes de tránsito aéreo.
- Contribuir a que todos los procesos realizados en el ACC Santo Domingo se realicen de manera eficiente y eficaz, colocando este servicio a niveles de competitividad internacional.
- Preparar al final de cada año el Programa de Evaluaciones de Voz (IDAC/SGC-8001-10) y el Programa de Evaluaciones Presenciales (IDAC/SGC-8001-11).
- Rendir anualmente un “Informe de Evaluaciones Presenciales y de Voz” para fines de capacitación.
- Trazar las pautas generales de trabajo de todos los técnicos de la SGC.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

3.3.2 Encargado de la Unidad de Prevención de Incidentes

3.3.2.1 Requerimientos para ocupar el puesto:

- Ser dominicano.
- Tener más de 30 años de edad.
- 2 años de experiencia, como mínimo, en funciones de supervisión ATC.
- Amplio conocimiento del área ATM y del Doc. 9426.
- Conocimientos sobre Gestión de la Calidad.
- Excelente conocimiento del funcionamiento y normativas de la Sección ATS.
- Curso de Gerencia aplicada a la aviación.
- Curso de Gestión de Seguridad Operacional (SMS).
- Curso de Investigación de Accidentes e Incidentes de aviación.

3.3.2.2 Supervisión.

Ejercida: El Encargado de la Unidad de Prevención de Incidentes supervisa directa e indirectamente el desempeño de sus Asistentes de Investigación.

Recibida: El Encargado de la Unidad de Prevención de Incidentes recibe supervisión directa e indirecta del Encargado de la Sección de Garantía de Calidad.

3.3.2.3 Responsabilidades:

- Servir de suplente del Encargado SGC en caso de que éste se ausente.
- Procesar los reportes que llegan a la Unidad de Prevención de Incidentes expeditamente.
- Elaborar el Informe Final de Incidente.
- Llevar estadísticas de las ocurrencias por estación, por hora, por fecha, por aeronave o por cualquier combinación de las anteriores.
- Identificar tendencias y dar alertas oportunas.
- Realizar recomendaciones de seguridad según corresponda.
- Conformar el Grupo Investigativo.
- Asignar funciones al Grupo Investigativo.
- Convocar a un Círculo de Calidad si lo estima necesario.
- Divulgar mensualmente los sucesos reportados en el mes recién finalizado.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

3.3.3 Asistente de Investigación

3.3.3.1 Requerimientos para ocupar el puesto:

- Ser dominicano.
- Tener más de 25 años de edad.
- 2 años de experiencia, como mínimo, en control radar.
- Amplio conocimiento del RAD 11, RAD 2 y Manuales Operativos.
- Conocimientos sobre Gestión de la Calidad.
- Excelente conocimiento del funcionamiento y normativas de la Sección ATS.
- Curso de Gerencia aplicada a la aviación.
- Curso de Gestión de Seguridad Operacional.
- Curso de Investigación de Accidentes e Incidentes de aviación.

3.3.3.2 Supervisión.

Ejercida: No aplica funciones de supervisión.

Recibida: El asistente de investigación recibe supervisión directa e indirecta del Encargado de la Unidad de Prevención de Incidentes.

3.3.3.3 Responsabilidades:

- Servir de suplente del Encargado UPI en caso de que éste se ausente.
- Procesar los reportes que le sean asignados por el Encargado de la UPI.
- Realizar tareas afines asignadas.
- Participar en los Círculos de Calidad.
- Participar en los Grupos Investigativos que sea asignado.

3.3.4 Secretaria de la Sección de Gestión de Calidad ATM

3.3.4.1 Requerimientos para ocupar el puesto:

- Ser dominicana.
- Tener más de 18 años de edad.
- Dominio del idioma inglés.
- Dominio de Microsoft Office 2007.
- Excelente redacción.
- Excelentes relaciones humanas.

3.3.4.2 Supervisión

Ejercida: No aplica.

Recibida: La Secretaria de la Unidad de Prevención de Incidentes recibe supervisión directa e indirecta del Encargado de Prevención de Incidentes.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

3.3.4.3 Responsabilidades

- Salvaguardar al máximo la confidencialidad de los datos de la SGC.
- Llevar el record de entrada y salida de documentos de la SGC.
- Llevar el archivo de toda la documentación de la SGC.
- Llevar el archivo digital de toda la documentación de la SGC.
- Verificar diariamente el correo electrónico de la UPI y avisar al Encargado de información importante.
- Convocar al personal requerido para los Círculos de Calidad o cualquier otra reunión.
- Asistir, en las reuniones, según sea necesario para el mejor desenvolvimiento de éstas.
- Realizar tareas afines a su desempeño laboral en un ambiente de cooperación.

3.3.5 Secretaria de la Unidad de Prevención de Incidentes

3.3.5.1 Requerimientos para ocupar el puesto:

- Ser dominicana.
- Tener más de 18 años de edad.
- Dominio del idioma inglés.
- Dominio de Microsoft Office 2007.
- Excelente redacción.
- Excelentes relaciones humanas.

3.3.5.2 Supervisión

Ejercida: No aplica.

Recibida: La Secretaria de la Unidad de Prevención de Incidentes recibe supervisión directa e indirecta del Encargado de Prevención de Incidentes.

3.3.5.3 Responsabilidades

- Salvaguardar al máximo la confidencialidad de los datos de la UPI.
- Llevar el record de entrada y salida de documentos de la UPI.
- Llevar el archivo de toda la documentación de la UPI.
- Llevar el archivo digital de toda la documentación de la UPI.
- Verificar diariamente el correo electrónico de la UPI y avisar al Encargado de información importante.
- Convocar al personal requerido para los Círculos de Calidad o cualquier otra reunión.
- Asistir, en las reuniones, según sea necesario para el mejor desenvolvimiento de éstas.
- Realizar tareas afines a su desempeño laboral en un ambiente de cooperación.



3.4 RESPONSABILIDADES GENERALES DE TODO EL PERSONAL DE LA SGC

3.4.0 Presentarse a desempeñar sus labores a tiempo y en condiciones físicas anímicas y mentales para efectuar su trabajo de forma eficiente y eficaz.

3.4.0.1 Rendir completamente todos los servicios para los cuales ha sido capacitado previamente; durante toda la jornada asignada y de acuerdo a sus funciones operativas o administrativas.

3.4.0.2 Cumplir prontamente las instrucciones de sus superiores. Ser cortés y respetuoso en todo momento, con sus compañeros y sus superiores.

3.4.0.3 Mantener una apariencia limpia y pulcra.

3.4.0.4 Salvaguardar la confidencialidad del trabajo.

3.4.0.5 Proteger y cuidar el equipo de trabajo y estructura de su área laboral.

3.4.0.6 Observar siempre las regulaciones, reglas y leyes aeronáuticas y civiles.

3.4.0.7 Reconocer la trascendencia de ser un funcionario del Estado, comportándose siempre dentro de los niveles de eficiencia e integridad esperados, por la importancia del cargo que se desempeña.

3.4.0.8 El personal no poseerá, utilizará, consumirá, ni estará bajo las influencias de bebidas alcohólicas, drogas o cualquier otra sustancia ilícita, que tenga efectos adversos en su conducta general o en su desempeño laboral.

3.4.0.9 El personal de la Sección de Garantía de Calidad deberá cumplir con todas las obligaciones financieras públicas o privadas, manteniendo siempre la honorabilidad de la profesión que representa.

3.4.1 Entrada y salida del personal

3.4.1.1 Hora de entrada: Se entiende como hora de entrada a la jornada de trabajo las siguientes:

i) Personal administrativo de la SGC: 09:00 AM.

ii) Personal secretarial de la SGC: 09:00 AM.

3.4.1.2 Hora de salida: Se entiende como hora de salida de la jornada de trabajo las siguientes:

i) Personal administrativo de la SGC: 04:00 PM.

ii) Personal secretarial de la SGC: 04:00 PM.

3.4.2 Período de descanso

3.4.2.1 Se entiende como descanso el periodo libre de trabajo que se le otorga al personal de la SGC, que tendrá una duración mínima de 15 minutos.

3.4.3 Período de almuerzo

3.4.3.1 El personal de la SGC dispondrá de un período de 1 hora para ingerir sus alimentos. Esta hora será dispuesta tomando en cuenta el buen desenvolvimiento del servicio y las necesidades del personal.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

CAPÍTULO 4. GESTIÓN DE CALIDAD ATM

4.1 Programa de Garantía de Calidad ACC Santo Domingo

4.1.1 El Encargado de la Sección de Gestión de Calidad, apoyándose en el personal a su cargo elaborará un Programa de Garantía de Calidad del ACC Santo Domingo (deberá incluir todos sus sectores y Oficinas de Aproximación).

4.1.2 Los programas de garantía de calidad deberán enfocarse en identificar y corregir las deficiencias antes de que den como resultado un incidente ATS o un accidente, asimismo, deberán trabajar para mejorar en su totalidad la calidad de los servicios de tránsito aéreo. Este texto contiene algunas estrategias de garantía de calidad que deben desarrollarse para asegurar un resultado óptimo del mismo.

4.1.3 El programa deberá diseñarse para trabajar en conjunto con las Normas y Métodos Recomendados por la OACI, así como con los reglamentos propios del IDAC. Sin embargo, el primer objetivo del programa deberá ser el evitar que ocurran incidentes ATS. El segundo objetivo del programa de garantía de calidad deberá ser el mejorar la calidad total de los servicios de tránsito prestados.

4.1.4 El programa deberá establecer su propósito, metas, objetivos y responsabilidades dentro de la Dependencia.

4.2 Contenido Esquemático del Programa de Garantía de Calidad ATM

4.2.1 Los Programas ATM QA deben establecer métodos para identificar y corregir las carencias y deficiencias así como reconocer los avances en las siguientes áreas:

a) Prevención de Incidentes ATS.

- Entrenamiento para la actualización ATC.
- Mejora de la fraseología aeronáutica.
- Competencia en el idioma Inglés.
- Doble verificación de lo que se dice repitiendo ambas partes el mensaje.
- Incidentes de superficie ATS.
- Incentivos/reconocimiento.
- Lista de prácticas operacionales apropiadas.
- Evaluación de grabación de las comunicaciones



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

- Entrenamiento en simulador.
- Lecciones aprendidas de anécdotas personales.
- Informes periódicos de garantía de calidad para las dependencias ATC, que cubran tendencias, retroalimentación del cliente, evaluaciones, etc.
- Solución intensa de los problemas identificados.
- Incorporación de escenarios de incidentes ATS del pasado dentro de los nuevos programas de entrenamiento.
- Programas de evaluación ATC internos.

b) Trabajo en equipo

La siguiente lista de ideas puede ser utilizada para promover el trabajo en equipo dentro de las Dependencias ATC:

- Entrenamiento de trabajo en equipo en los servicios de tránsito aéreo.
- Programas de incentivos/reconocimiento del trabajo en equipo.
- Rol de los diferentes puestos/trabajos.
- Curso de entrenamiento para supervisor operacional ATC.
- Reuniones/informes de equipo.
- Comunicar claramente las expectativas de todos los empleados.

c) Comunicaciones

La siguiente lista de ideas puede ser utilizada para mejorar la comunicación entre todos los empleados para crear una atmósfera que conduzca a intercambiar información:

- Sistema de tablero de anuncios electrónico.
- Acceso a información por medio de Internet/intranet.
- Base de datos nacional que contenga datos nacionales y locales de ATC QA.
- Boletines informativos.
- Seminarios, conferencias y talleres ATC QA.
- Reuniones de todo el personal.
- Informes de organismos internacionales, por ejemplo IATA, IFALPA, IFATCA, PAAST, etc., y otros informes de seguridad de la industria.

d) Plan preventivo de incursiones en la pista

d1) Las siguientes estrategias deben tomarse en consideración en el plan preventivo de incursión en la pista:

- 1- se deben hacer informes de relevo de turno y registrarlos (donde exista capacidad de equipo);
- 2- la lista de control del relevo de turno debe incluir los términos “no disponible”, “cerrado”, “ocupado”, y durante el relevo de turno debe requerirse que los controladores en todas las posiciones avisen verbalmente si la(s) pista(s) está(n) “no disponibles”, “cerradas”, y/o “ocupadas”;



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

- 3- el entrenamiento de competencia para la prevención de incursiones en la pista y su posibles causas debe ser llevado a cabo por lo menos una vez al año; y
- 4- una hoja de encuesta/comentarios debe repartirse entre todo el personal ATS para tener una retroalimentación acerca de la efectividad del plan para la prevención de incursiones en la pista.

d2) Ayudas para la memoria. Las siguientes ayudas para la memoria y procedimientos deben ser implementadas:

- 1- se deben utilizar las fajas de progreso de vuelo y tableros de progreso de vuelo con designadores apropiados en las posiciones de control local y en tierra;
- 2- un letrero de “pista en uso” debe ser utilizado; y
- 3- se debe revisar el uso de ayudas para la memoria en dependencias ATS dos veces al año.

d3) Procedimientos: los siguientes procedimientos deben ser considerados cuando se revisen las prácticas de movimiento operativo de las aeronaves:

- 1- designación de punto/(s) de cruce;
- 2- Las autoridades ATS deben enfatizar la seguridad de los puntos de cruce de la pista;
- 3- los supervisores y controladores ATS deben asegurarse que los procedimientos apropiados sean utilizados en los puntos de cruce de la pista, esto incluye los procedimientos de interfón y los letreros de “Pista en uso”;
- 4- las posiciones de torre y de superficie tienen la responsabilidad de mantener la integridad de las pistas. Cuando se coordine el punto de cruce de una pista, los permisos no deben condicionarse y no deben ser aprobados como tráfico de referencia, excepto en el caso que los SARP y procedimientos de la OACI lo autoricen. A pesar de que las disposiciones permiten ciertos permisos condicionales, la práctica de estos procedimientos debe ser limitada, se debe practicar como excepción y no como norma, y con mucha precaución;
- 5- los procedimientos de verificación de pista deben ser descritos en una carta de acuerdo entre la dependencia ATS y las autoridades de aeródromos que correspondan a la verificación de pista;

e) Servicio a cliente/Retroalimentación

La siguiente es una lista de ideas para solicitar la retroalimentación del empleado y del cliente (interna/externa) relacionada con la calidad del servicio prestado por la dependencia ATS y con el impacto de la organización de aviación en otros organismos, clientes e individuos:

- Programas de educación para pilotos.
- Encuestas de clientes internos y externos.
- Interacción con otros organismos de aviación.
- Evaluación del desempeño de turno del controlador de tránsito aéreo/supervisor operacional.
- Juntas de todo el personal.
- Vuelos de familiarización.
- Contacto con organizaciones de clientes (por ejemplo escuelas de vuelo locales, aerolíneas, organismos de aviación, etc.)
- Seminarios de seguridad para el piloto y grupos de trabajo para el manejo de aeropuertos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

4.3 Evaluaciones de grabaciones de voz para el ATC

4.3.0 Las revisiones de grabación de voz se deben hacer para asegurar el uso de la fraseología adecuada, de las prácticas operacionales adecuadas, y con apego a las normas establecidas en las disposiciones de la OACI y por las directrices y métodos nacionales/locales.

4.3.0.1 El Encargado de la Sección de Gestión de Calidad, realizará, como mínimo, 1 evaluación al año de grabaciones de voz, según el Programa de Evaluaciones de Voz para el año del que se trate (SGC-8001-10). El tiempo de cada grabación no podrá ser nunca inferior a 30 minutos. Para cada evaluación de grabación de voz se llenará un formulario de evaluación de grabación de voz (IDAC/SGC-8001-1) que será firmado por el Encargado SGC y por la persona objeto de evaluación.

4.3.1 Metodología para la evaluación de grabación de voz

4.3.1.1 Siguiendo el orden cronológico de evaluación prescrito en el Programa de Evaluaciones de Voz, el Encargado QA obtendrá una grabación de voz utilizando el sistema de grabación. Una vez obtenida la grabación, hará la verificación (o delegará la misma en uno de sus asistentes o personal capacitado) de voz utilizando el formulario IDAC/SGC-8001-1. Se archivará para análisis estadístico todas las evaluaciones de grabaciones de voz que tengan una puntuación de 15 o más puntos (en una escala de 20 puntos). Las evaluaciones de grabaciones con puntuación entre 14 y 10 puntos serán analizadas individualmente y un seguimiento estrecho puede ser solicitado al Supervisor-Oficial QA del ACC Santo Domingo. Los evaluados con puntuación inferior a 10 serán recomendados a capacitación para mejorar las habilidades.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

4.4 Verificación de la competencia de los controladores

4.4.0.1 La verificación de la competencia comprenderá una verificación de la competencia mediante evaluación práctica en el puesto de trabajo.

4.4.0.2 Se deberá requerir a todo el personal operacional que periódicamente demuestre que su desempeño en el trabajo cumple con las normas de competencia requeridas. Las verificaciones de competencia de los controladores deberán realizarse a cada controlador y supervisor que esté certificado en al menos una posición operacional.

4.4.0.3 La intención de las verificaciones de competencia de los controladores es proporcionar una retroalimentación por parte de supervisores ATS, oficiales/especialistas en Garantía de Calidad, a controladores operacionales y supervisores en cuanto a su competencia; y también deben ser utilizadas para desarrollar planes para mejorar su competencia, según corresponda.

4.4.0.4 Las verificaciones de competencia de los controladores se realizarán una vez al año. Las verificaciones se realizarán según prescrito en el Programa de Evaluaciones Presenciales (IDAC/SGC-8001-11) para dicho año.

4.4.0.5 Cuando se completa la verificación de competencia de un controlador, el supervisor/ATS operacional oficial de Garantía de Calidad que condujo la verificación deberá discutir los resultados con el controlador.

4.4.0.6 Aún cuando no se pretende que las verificaciones de competencia de controlador se clasifiquen como de aprobado/reprobado o satisfactorio/no satisfactorio, puede haber ocasiones en las cuales se encuentre que el desempeño de un controlador no es satisfactorio. En estos casos, su habilitación deberá suspenderse y deberá completar la capacitación de actualización apropiada, seguida de un proceso de re-certificación del controlador. Bajo ninguna circunstancia se deberá permitir a una persona evaluada como no satisfactoria continúe en su trabajo sin supervisión. Si después de un período de tiempo razonable un controlador no es capaz de aprobar la verificación de competencia, todos los detalles que pertenecen a la evaluación no satisfactoria deberán reunirse y enviarse a la autoridad administrativa.

4.4.0.7 El Encargado QA, analizará por lo menos una vez por año, todas las verificaciones presenciales realizadas a los controladores, con el objeto de identificar necesidades de competencia recurrentes y significantes. Los resultados de esta revisión deberán ser recopilados en el Informe de Resultados de Evaluaciones Presenciales y de Voz (IDAC/SGC-8001-12).



CAPÍTULO 5. UNIDAD DE PREVENCIÓN DE INCIDENTES

5.1 Introducción

5.1.1 Política No Punitiva de Notificación de Ocurrencias del IDAC.

5.1.2 El IDAC asume el compromiso de mantener las normas más seguras posibles en las operaciones de Navegación Aérea. Para lograr esto, es imperativo que notifiquemos sin inhibiciones todos los incidentes y sucesos que puedan comprometer la realización de nuestras operaciones en condiciones seguras. Con este objetivo, cada empleado es responsable de comunicar toda información que pueda afectar a la integridad de la seguridad de la navegación aérea. Esa comunicación no debe ser objeto de ningún tipo de represalia.

5.1.3 El IDAC no tomará medidas disciplinarias contra ningún empleado que revele un incidente o suceso relacionado con la seguridad operacional. Esta política no se aplicará a la información recibida por el IDAC de una fuente que no sea un empleado, o que esté relacionada con un acto ilícito o el incumplimiento deliberado o voluntario de los reglamentos o procedimientos promulgados.

5.1.4 La responsabilidad primordial por la seguridad de la navegación aérea compete a los jefes inmediatos del personal operacional; sin embargo, la seguridad de vuelo es asunto que concierne a todos. Nuestro método para recoger, registrar y difundir la información obtenida de los informes de seguridad aérea ha sido elaborado para proteger, en la medida permitida por la ley, la identidad de todo empleado que proporcione información sobre seguridad operacional.

5.1.5 El IDAC insta a todos los miembros de nuestro personal a que empleen nuestro programa de reportes de ocurrencias para ayudar al IDAC a mantener nuestro liderazgo en nuestro sector y ofrecer a nuestros clientes y empleados el nivel más elevado de seguridad operacional.

5.2 Procedimientos Específicos de la Unidad de Prevención de Incidentes (UPI)

5.2.1 En este Capítulo se describe la naturaleza de los trabajos de la UPI como Unidad dependiente de la Sección de Garantía de Calidad ATM. En las próximas páginas veremos desglosados los procedimientos utilizados para la notificación de sucesos, los procesos de investigación y documentación así como el tratamiento que se da a la información derivada del análisis de sucesos ATS.

5.2.2 Las especificaciones del Anexo 13 - Investigación de Accidentes de Aviación, de la OACI, se refieren a las actividades desplegadas a raíz de accidentes e incidentes graves. Cuando la autoridad investigadora de un accidente/incidente grave instituye la investigación de un incidente, deben seguirse los procedimientos previstos por la OACI en su Anexo 13 y en el Manual de investigación de accidentes de aviación (Doc 6920). En ese caso, la investigación ATS debería constituir parte de la investigación llevada a cabo por la autoridad investigadora del accidente o incidente de que se trate. Tan pronto un suceso es clasificado como “Incidente Grave” o “Accidente” la UPI remite vía Oficio dicho expediente a la División de Gestión de Tránsito Aéreo a los fines de que el mismo sea tramitado a la Comisión Investigadora de Accidentes de Aviación. Cuando se trate de un Incidente Grave, el Oficio remitido llevará como asunto “REMITIR A LA CIAA. INCIDENTE GRAVE”. Cuando se trate de un Accidente, el Oficio remitido llevará como asunto “REMITIR A LA CIAA. ACCIDENTE”. Pese a lo anterior, la UPI conducirá su propia investigación interna acerca del incidente y/o accidente a los fines de tomar medidas inmediatas en pos de la mejora de la seguridad operacional.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

5.2.3 La notificación de los incidentes de tránsito aéreo y los procedimientos de investigación del ATS se prescriben para conseguir que el tránsito aéreo se realice y controle con las máximas garantías de seguridad. Para ese fin, la UPI tiene disponible 2 formularios de notificación de incidentes de tránsito aéreo, para que lo utilicen controladores cuando entreguen o reciban informes relacionados con algún incidente de tránsito aéreo. Los formularios han sido diseñados a los fines de que sean lo más práctico posible para el personal ATC. El primer formulario es el IDAC/UPI-8001-01 (disponible en la Carpeta de Formularios UPI) utilizado para reportar irregularidades en el proceso de coordinación, a saber: aeronaves que no le son coordinadas al controlador, aeronaves que no son coordinadas por el controlador, aeronaves que no son revisadas (hora o nivel) al controlador, aeronaves que el controlador no revisa (hora y/o nivel), aeronaves cuya coordinación le fue efectuada al controlador a menos de 10 minutos del ETO/ETA y por último aeronaves que el controlador coordinó con el sector/centro adyacente a menos de 10 minutos del ETO/ETA. Para la notificación de cualquier evento sospechado de incidente y/o novedad que sea diferente a lo descrito más arriba en este párrafo se utilizará el formulario F04/IDAC/CFSTA disponible en la Carpeta de Formularios de la Sección ATS.

5.3 Procedimientos de Notificación

5.3.1 El personal ATS reportará toda situación que afecte o pudiera afectar la seguridad operacional. Los siguientes eventos son de notificación **obligatoria** para todo el personal, el no reportar estas situaciones teniendo conocimientos de las mismas es considerado una violación grave y como tal será procesada administrativamente de acuerdo al **RAD20**.

9.3.2 La siguiente lista de eventos deben ser reportados con carácter de obligatoriedad:

Evento	Formulario a utilizar
Pérdida de separación entre aeronaves	F04/IDAC/CFSTA
Aeronaves en emergencia	F04/IDAC/CFSTA
Cantidad de combustible que obligue al piloto a declarar una emergencia	F04/IDAC/CFSTA
Coordinación no realizada por personal del IDAC (coordinador, etc.)	IDAC/UPI-8001-01
Coordinación no realizada por otro personal (dependencias adyacentes, etc.).	IDAC/UPI-8001-01
Revisión no realizada por personal del IDAC (coordinador, etc.)	IDAC/UPI-8001-01
Revisión no realizada por otro personal	IDAC/UPI-8001-01
Violación a áreas prohibidas	F04/IDAC/CFSTA
Maniobras de motor y al aire	F04/IDAC/CFSTA
Incursión de pista	F04/IDAC/CFSTA
Espera en el aire de más de 10 minutos por condiciones meteorológicas	F04/IDAC/CFSTA
Cierre de aeropuerto por cualquier motivo	F04/IDAC/CFSTA
Excursión de pista	F04/IDAC/CFSTA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

Evento	Formulario a utilizar
Fallas de los equipos de comunicación, navegación o vigilancia	F04/IDAC/CFSTA
Amenaza de bomba	F04/IDAC/CFSTA
Emergencias médicas	F04/IDAC/CFSTA
Incumplimiento de instrucciones ATC por parte de los pilotos	F04/IDAC/CFSTA
Reportes de Resolución TCAS de la tripulación de vuelo	F04/IDAC/CFSTA
Reportes de la tripulación de vuelo que afecte la seguridad de dicho vuelo	F04/IDAC/CFSTA
Cierre de operaciones RVSM	F04/IDAC/CFSTA
Interferencia ilícita	F04/IDAC/CFSTA
Cierre de sectores de control fuera del horario establecido	F04/IDAC/CFSTA
Demoras en tierra de más 10 minutos	F04/IDAC/CFSTA
Aproximación a pista contraria sin coordinación	F04/IDAC/CFSTA
Despegues sin coordinación cuando está prescrito coordinar el despegue	F04/IDAC/CFSTA
Desviaciones de ruta no coordinadas	F04/IDAC/CFSTA
Control retenido (“point outs”) no realizados	F04/IDAC/CFSTA
Accidentes	F04/IDAC/CFSTA
Aeronaves desaparecidas	F04/IDAC/CFSTA
Medidas de control de flujo	F04/IDAC/CFSTA
Aeronaves de llegada en operación VFR internacional cuyo plan de vuelo no ha sido recibido	F04/IDAC/CFSTA
Despegues interrumpidos o abortados	F04/IDAC/CFSTA
Despegues efectuados (o abortados) desde una pista comprometida (o cerrada) con una separación apenas suficiente respecto a los obstáculos.	F04/IDAC/CFSTA
Notificaciones de la tripulación de vuelo acerca de humo producido en la cabina de pasajeros, en los compartimientos de carga o en los motores.	F04/IDAC/CFSTA
Problemas de presurización	F04/IDAC/CFSTA

5.3.3 El reporte escrito de los datos arriba mencionados no exime al controlador de informar al supervisor de la ocurrencia de cualquiera de estos eventos tan pronto como la situación operacional se lo permita. De igual forma, dicho reporte no exime al supervisor de comunicar oralmente a su superior inmediata la situación acontecida.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

5.3.4 Hay otras situaciones por las cuales el IDAC siente un especial interés y por consiguiente un anhelo concreto de que el personal reporte. Se trata de las amenazas a la seguridad operacional. Si bien el reporte de este tipo de situación no es obligatorio (y dependen mucho del nivel de conciencia y conocimiento individual de cada empleado), el mismo es altamente recomendado a los técnicos en pos de la mejoría constante de la seguridad operacional, la siguiente lista, sin pretender ser exhaustiva, tiene algunos ejemplos de estas amenazas:

EVENTO	FORMULARIO
Un determinado proceso es manejado de una forma riesgosa por buena parte del personal. Ej. “He notado que gran parte del personal autoriza a una segunda aeronave a realizar la aproximación en Puerto Plata mientras la primera aún no ha aterrizado y sin brindar restricción de altitud a la primera en caso de motor y al aire”.	F04/IDAC/CFSTA
Sugerencias. Ej. “En mi opinión la seguridad operacional se vería exponencialmente incrementada si antes de que APP Punta Cana inicie sus operaciones a las 15:30 UTC, nosotros abriéramos dicho servicio desde el Centro de Control, he analizado los horarios y me parece que esta es una medida realizable”.	F04/IDAC/CFSTA
En general cualquier amenaza a la seguridad que no esté contemplada en la tabla anterior o cualquier sugerencia que incremente la seguridad operacional.	F04/IDAC/CFSTA

5.3.5 En el ACC Santo Domingo y la Torre de Control Las Américas, los formularios llenados son anexados al record de posición de cada turno y estos son recogidos por personal de la Sección de los Servicios de Tránsito Aéreo cada mañana de lunes a viernes entre 8:00 a.m y 9:00 a.m. Luego de análisis y registro de la Sección de los Servicios de Tránsito Aéreo, los formularios son remitidos diariamente a la UPI.

5.3.5.1 Los Encargados de Estación de los Aeropuertos del interior luego de recibir un reporte de Incidentes y/o novedad enviarán por correo electrónico a la UPI copia del formulario de reporte y las grabaciones de voz para agilizar el proceso de investigación así como copia del oficio de solicitud de investigación del suceso y a la vez remitirán el mismo dentro de un período de 5 días laborables luego de ocurrido el evento. Adjunto al formulario de reporte y/o novedad estos enviaran un CD con las Grabaciones de Voz, la faja de progreso de vuelo de las aeronaves involucradas y copia del METAR de la hora.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

5.4 Investigación y Documentación

5.4.1 Recopilación de evidencias

5.4.2 Es fundamental determinar con la demora mínima la causa de todo incidente de tránsito aéreo, de modo que sea posible tomar las medidas oportunas para prevenir su repetición. La UPI deberá investigar cada suceso reportado en un periodo de 30 días a partir de la fecha de que este es recibido en la UPI. Inmediatamente a raíz de un incidente de tránsito aéreo, los controladores, supervisores y encargados de la dependencia ATS de que se trate deberían tomar las medidas necesarias para preservar los documentos pertinentes y registrar tantos detalles como sea posible mientras los tengan frescos en la memoria.

5.4.3 Recopilación de evidencias de sucesos ocurridos en el ACC Santo Domingo o en la Torre Las Américas.

5.4.3.1 Cuando un Supervisor, controlador u operador llene un formulario IDAC/UPI-8001-01 ó F04/IDAC/CFSTA anexará al mismo las fajas de progreso de vuelo de las aeronaves involucradas y adicionalmente, se anexará una copia del METAR de la hora.

5.4.3.2 Se utilizará el sistema de reproducción de voz para la obtención de las comunicaciones orales del ACC Santo Domingo y de Torre Las Américas y las mismas serán extraídas para almacenamiento en el disco de respaldo de la UPI.

5.4.3.3 Se hará una repetición de la presentación radar en los siguientes casos:

- Pérdida de separación.
- Violación de áreas prohibidas.
- Cuando el Encargado de la Investigación estime necesario.

5.4.3.4 De ser necesario los planes de vuelo en formato AFTN serán solicitados al Encargado de la Sección FIS. Si fuere necesario obtener fajas de progreso de vuelo adicionales a las anexas a los reportes las mismas serán solicitadas oralmente a la Sección de Estadísticas del AILA .

5.4.3.5 Se realizarán entrevistas al personal involucrado en incidentes ATS cuando el Encargado UPI así lo considere. Estas entrevistas se harán con la menor demora posible para garantizar que el suceso este fresco en la memoria del las personas involucradas y estas serán citadas con 48 horas de antelación a la entrevista.

5.4.3.5.1 Seguidamente se incluye orientación adicional para realizar entrevistas:

a) La función del entrevistador es obtener del entrevistado información precisa, completa y lo más detallada posible.

b) Las entrevistas, particularmente las que se refieren a factores de actuación humana, deben ir más allá del “qué” y “cuándo” del suceso; también deben procurar descubrir “cómo” y “por qué” ocurrió el suceso.

c) El éxito de la entrevista estará estrechamente relacionado con la preparación personal. Es necesario adaptar los preparativos a la entrevista.

d) Como verificación posterior a un incidente o suceso de seguridad operacional, las entrevistas deberían realizarse lo antes posible. Si no se puede realizar una entrevista inmediatamente, pídase una declaración escrita para asegurarse de que la información quede registrada mientras está fresca en la mente del entrevistado.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

e) El éxito de la entrevista dependerá de la oportunidad y la estructura de las preguntas. Comiencese la entrevista con una pregunta de “recuerdo libre”, dejando que el individuo hable acerca de lo que sabe del suceso o del asunto. A medida que la entrevista avanza, empléese una combinación de otros tipos de preguntas, por ejemplo:

1) Preguntas abiertas o que llevan a aspectos que evocan descripciones rápidas y precisas de los hechos. Este tipo de preguntas conduce a una mayor participación del entrevistado (por ejemplo: “¿Dijo usted antes que había recibido instrucción en...?”).

2) Preguntas específicas. Estas preguntas son necesarias para obtener información detallada y también pueden ayudar a la persona a recordar más detalles.

3) Preguntas cerradas, Estas preguntas reciben respuestas “sí” o “no” (proporcionan muy poca información más allá de la respuesta).

4) Preguntas indirectas. Estas preguntas pueden ser útiles en situaciones delicadas (por ejemplo: “Usted mencionó que al piloto le inquietaba hacer esa aproximación. ¿Por qué?”). f) Cuando se hacen preguntas, evítense las preguntas capciosas (es decir, las preguntas que contienen la respuesta). En vez de esto, úsense oraciones neutrales.

g) No se debe aceptar ninguna información obtenida en una entrevista tal como se recibió. Empléese esa información para confirmar, aclarar o complementar la información de otras fuentes.

h) En algunas circunstancias puede haber muchos testigos que deben ser entrevistados. La información que resulta de ello (a menudo contradictoria) debe resumirse, seleccionarse y compilarse en un formato útil.

i) Las buenas entrevistas exigen habilidad para escuchar.

j) Cada entrevista debería documentarse para futura referencia. Los registros pueden consistir en transcripciones, resúmenes de la entrevista, notas o cintas grabadas.

5.4.4 Recopilación de evidencias de sucesos ocurridos en Dependencias que no sean el ACC Santo Domingo ni la Torre de Control Las Américas.

5.4.4.1 La información de las demás dependencias nacionales es recibida igualmente en los formularios IDAC/UPI-8001-01 y F04/IDAC/CFSTA. Los Encargados de dichas dependencias encaminarán los formularios y sus anexos a la Sección de los Servicios de Tránsito Aéreo como establece el párrafo 5.3.5.1 y luego del análisis y registro por la Sección de los Servicios de Tránsito Aéreo, los reportes son remitidos a la UPI.

5.4.4.2 Los Encargados de dichas estaciones pondrán a disposición del la UPI el personal involucrado en caso de ser necesaria una entrevista y además la UPI podrá solicitar una o la totalidad de las siguientes informaciones:

- Declaración General de la aeronave.
- Horario realizado por los técnicos involucrados durante el último mes antes del incidente.
- Cualquier dato que el Encargado UPI considere pertinente.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

5.4.5 Plantilla de Progreso de la Investigación

5.4.5.1 Tan pronto la UPI inicia el proceso de investigación de cualquier reporte (sin importar su origen) se utiliza el formulario IDAC/UPI-8001-03 (Plantilla de Progreso de la Investigación) como herramienta de ordenamiento inteligente de los datos. Este formulario se utiliza desde el comienzo de la investigación y es usado hasta el cierre del expediente. En este formulario se asientan los siguientes datos:

Sección A-Número de Expediente y Clasificación. Pese a que estos datos constituyen la primera línea del formulario, estos son los últimos en llenarse. El número de expediente vendrá dado por nomenclatura a ser descrita más adelante. La clasificación del expediente se hace luego de tener las conclusiones finales del evento.

Sección B- Información General. Esta es el segundo renglón del formulario justo debajo del Número de Expediente y Clasificación. En esta parte se indica la Fecha, Hora, Identificación de la Aeronave, Estación, Unidad/Dependencia ATS, Dependencia Involucrada y Dependencia Responsable.

Sección C-Datos recolectados y su fecha de recepción u obtención por la UPI.

Sección D- Detalle de las grabaciones. Línea o medio donde la grabación fue hallada. Hora a la que se encontró el dato (incluyendo hora, minutos y segundos). Adicionalmente una descripción del evento descrito por la grabación a esa hora específica.

Sección E- Detalle de la repetición radar (si aplica). Aquí se describen los eventos visualizados en la presentación radar.

Sección F- Datos Puntuales del Reporte Suscrito por el Controlador. En esta parte del formulario se expresan comentarios acerca del reporte escrito por el controlador y/o operador.

Sección G-Datos Puntuales de las Grabaciones. En esta parte del formulario se expresan comentarios acerca de las grabaciones de voz.

Sección H-Entrevistas. En esta parte del formulario se escriben acotaciones puntuales acerca de las entrevistas realizadas.

Sección I-Conclusiones Preliminares. En esta parte del formulario se esbozan los datos de conclusiones iniciales.

5.4.6 Análisis de los sucesos

5.4.6.1 El análisis de todo incidente deberá considerarse en relación con el funcionamiento del sistema y tener en cuenta los factores que se indican a continuación:

a) Procedimientos - ¿Son los procedimientos y las normas de separación aplicables y correctos en esas circunstancias?

b) Datos y su presentación - ¿Era la presentación de datos correcta y completa en relación con las instrucciones proporcionadas por la dependencia local? ¿Se interpretó y utilizó debidamente la información presentada?

c) Coordinación - ¿Eran apropiados y correctos los procedimientos de coordinación prescritos, y se aplicaron debidamente y en su totalidad?

d) Comunicaciones - ¿Utilizó debidamente el personal involucrado la fraseología correcta? ¿Hubo algún inconveniente que impidiese comunicar en forma clara y concisa, y que indujese a error o a mala comprensión? ¿Ocurrió algún inconveniente al tratar de anotar y corregir información incorrectamente repetida? ¿Hubo algún inconveniente al tratar de obtener el acuse de recibo de la información transmitida?



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

e) Equipo - ¿Funcionó debidamente el equipo técnico pertinente? (Si alguna falla o mal funcionamiento del equipo causó o contribuyó al accidente, convendría conseguir el asesoramiento técnico especializado o pruebas convincentes.)

f) Actuación del personal - ¿Se dieron algunas circunstancias que podrían haber afectado el comportamiento individual, por ejemplo, fatiga, enfermedad, preocupaciones personales, etc.? (Si bien el Equipo de investigación puede manifestar que se cometieron errores personales, no puede expresar el grado de negligencia, de descuido o de responsabilidad.)

g) Ambiente de trabajo - Hay que considerar todos los aspectos del ambiente de trabajo que puedan haber afectado la actuación del personal, por ejemplo, el ruido de fondo, calefacción, ventilación, la intensidad de luz ambiental, etc.

h) Operaciones generales - ¿Estaba todo el personal familiarizado con la situación del tránsito y los datos pertinentes antes de asumir la responsabilidad de ocupar un puesto operacional? ¿Estaban bien definidas las obligaciones y responsabilidades de cada puesto o puestos operacionales? También habría que considerar si había o no el personal necesario en relación con la densidad del tránsito y si se contaba con personal de relevo y períodos de descanso apropiados. De ser el caso, ¿era adecuada la supervisión?

5.4.6.2 Normalmente las investigaciones de incidentes serán realizadas individualmente por el Encargado UPI o por uno de sus asistentes directos o por personal designado y entrenado para estos fines. Los siguientes eventos no se analizarán por un solo individuo:

- Incidentes Graves.
- Incidentes de Pérdida de Separación.
- Otros Incidentes a consideración del Encargado UPI.

Los eventos descritos en el párrafo anterior serán analizados en Comisión. La Comisión de Investigación estará presidida por el Encargado UPI y los demás integrantes serán:

- A) Encargado SGC o su representante designado;
- B) Encargado STA o su representante designado;
- C) Representante de la ADCA; y,
- D) Controlador de Tránsito Aéreo con la misma habilitación que el CTA involucrado (si hay varios involucrados habrá un representante por habilitación).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

5.4.7 Clasificación de los Sucesos.

5.4.7.1 Luego de la investigación y análisis los sucesos ATS serán clasificados de la siguiente manera:

Clasificación	Designación del Evento	Descripción
Accidente	AC	Según definición de Accidente del RAD13
Incidente Grave	IG	Incidente en el que intervienen circunstancias que indican que casi ocurrió un accidente. Nota.— La diferencia entre accidente e incidente grave estriba solamente en el resultado.
Incidente	IN	Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave, que no llegue a ser un accidente, que afecte o pueda afectar la seguridad de las operaciones.
Irregularidad	IR	Todo Suceso que no produce un Incidente, pero que es motivo de notificación y análisis para tener en cuenta en materia de prevención de donde se derivan las respectivas recomendaciones de seguridad.
No Ocurrencia	NC	Clasificación utilizada, cuando, luego de terminada la investigación del suceso ATS, se determino que: a) la seguridad nunca estuvo comprometida y, b) no se violó ningún reglamento o procedimiento establecido.
Datos Insuficientes	DI	Clasificación utilizada cuando no existen pruebas o evidencias suficientes que permitan iniciar un proceso de investigación o concluirlo, sin poderlo clasificar de otra forma.

Los incidentes, a su vez, se clasifican de acuerdo a la siguiente tabla.

Incidente	Designación del Evento	Descripción
Desviación Operacional	DE	Incidente ATS en el cual el ATC no aseguró la separación, lo que dio como resultado algo de lo siguiente: A) Existió menos de la separación mínima aplicable entre aeronaves y espacio aéreo adyacente sin aprobación previa; o, B) Una aeronave penetró en el espacio aéreo bajo la responsabilidad de otro controlador dentro de la misma dependencia ATS o una dependencia ATS adyacente sin coordinación y aprobación previas; o, C) Una aeronave, vehículo o personal invadió un área de aterrizaje bajo la responsabilidad de otro controlador sin coordinación y aprobaciones previas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual


Código

IDAC/SGC-8001

Incidente	Designación del Evento	Descripción
Error Operacional	ER	Incidente ATS en el cual el ATC no aseguró la separación, lo que dio como resultado algo de lo siguiente: A) No se mantuvo el mínimo aplicable de separación entre dos o más aeronaves; o, B) No se mantuvo el mínimo aplicable de separación entre un aeronave y el terreno u obstáculo; o, C) Una aeronave aterrizó o salió en una pista cerrada para las operaciones de aeronaves después de recibir un permiso de control de tránsito aéreo.
Desviación del Piloto	DP	Las acciones de un piloto que resultaron en la violación de alguna regulación de aviación o el no cumplimiento de una instrucción/permiso ATC.
De Procedimiento	PR	Dificultades graves ocasionadas por procedimientos defectuosos o incumplimiento de los procedimientos aplicables.
De Instalación	IS	Dificultades graves causadas por falla de las instalaciones en tierra.
Irregularidades de a Bordo	SA	Eventualidades acontecidas a bordo de una aeronave, que afectan su desenvolvimiento normal y adecuado ya sea durante el vuelo o en tierra.
Airprox	AX	Situación en la que, en opinión del piloto o del personal de tránsito aéreo, la distancia entre las aeronaves así como sus posiciones y velocidad relativas, han sido tales que habrían podido comprometer la seguridad de las aeronaves de que se trate. La proximidad de aeronaves se clasifica del siguiente modo: a) Riesgo de colisión. La clasificación de riesgo de una situación de proximidad de aeronaves en la que ha existido un grave riesgo de colisión. b) Seguridad no garantizada. La clasificación de riesgo de una situación de proximidad de aeronaves en la que habría podido quedar comprometida la seguridad de las aeronaves. c) Ningún riesgo de colisión. La clasificación de riesgo de una situación de proximidad de aeronaves en la que no ha existido riesgo de colisión alguno. d) Riesgo no determinado. La clasificación de riesgo de una situación de proximidad de aeronaves en la que no se disponía de suficiente información para determinar el riesgo que suponía, o los datos no permitían determinarlo por ser contradictorios o no concluyentes. {Reproducido del Doc 4444 de la OACI}.

5.4.8 Creación del Expediente

5.4.8.1 Cada suceso investigado se constituirá en un expediente. La UPI deberá remitir un Expediente de cada suceso recibido a la Sección de los Servicios de Tránsito Aéreo en un plazo no mayor a 30 días a partir de la fecha de recepción de la información por parte de la Oficina UPI.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD ATM	Manual	
		Código	IDAC/SGC-8001

5.4.8.2 Nomenclatura de Nombramiento de Expedientes

5.4.8.2.1 El nombre de los Expedientes se asignará según el siguiente formato:

UPI - No. Sec. - YY

Grupo 1 Grupo 2 Grupo 3

GRUPO	DESCRIPCIÓN
Grupo 1	Acrónimo de Unidad de Prevención de Incidentes
Grupo 2	Número secuencial del evento.
Grupo 3	Año de ocurrencia del evento

Los expedientes se nombrarán siguiendo el siguiente patrón:

Ej. UPI-0001-2010

5.4.8.3 Digitalización de los expedientes

5.4.8.3.1 Una vez un Expediente es completado, el mismo es escaneado en su totalidad y archivado digitalmente en la carpeta “Investigación de Ocurrencias” del Ordenador de la UPI.

5.5 Tratamiento de la Información

5.5.1 Tramitación de expedientes

5.5.1.1 Los expedientes generados a partir de la investigación de cualquier suceso ATS serán remitidos directamente por la UPI a la Sección de los Servicios de Tránsito Aéreo y en ciertos casos a la División ATM si fuere necesario (siempre deberán llevar copia a la Sección de los Servicios de Tránsito Aéreo). De manera similar se dará retroalimentación de todo suceso investigado por la UPI al personal involucrado. Para los fines de retroalimentación se considera personal involucrado al siguiente:

- Persona que hace el reporte (si el dato se conoce).
- Personas que la investigación demuestra que su participación fue en alguna manera contributiva al hecho o a quien valga la pena hacer acotación a pesar de que su participación no haya sido directamente contributiva al hecho.
- El supervisor del turno en que sucedió el evento.
- El supervisor de la persona involucrada (en caso de que no coincida con el supervisor de turno).
- Al Encargado de la Estación (si se trata de un reporte de Estaciones que no sean el ACC Santo Domingo ni la Torre de Control Las Américas)

Las retroalimentaciones a los involucrados en los casos investigados serán anexadas al Oficio de remisión de la UPI a la Sección de los Servicios de Tránsito Aéreo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

5.5.2 Remisión de expedientes a la Comisión de Investigación de Accidentes de Aviación (CIAA)

5.5.2.1 La Ley de Aviación Civil de la República Dominicana (Ley 491-06) establece que la CIAA es el organismo encargado de la investigación de los Accidentes de Aviación y de los Incidentes Graves. En cumplimiento con el mandato de esta Ley Adjetiva la UPI identifica los reportes de accidentes e incidentes graves que llegan a esta Unidad e inmediatamente solicita la tramitación de dicho caso a la CIAA. La solicitud de tramitación a la CIAA se realiza a través de la División de Gestión de Tránsito Aéreo. Los Oficios de remisión de Incidentes Graves llevarán como “Asunto:” “Remitir a la CIAA. Accidente ” o “Remitir a la CIAA. Incidente Grave”, según sea el caso. El presente procedimiento no exime a la UPI a realizar su propia investigación interna del caso a los fines de tomar medidas inmediatas que mejoren la seguridad operacional.

5.5.3 Círculo de Calidad

5.5.3.1 Un Círculo de Calidad es una reunión con el personal involucrado en un suceso ATS. En este se utilizarán métodos retrospectivos para lograr que el personal involucrado en un determinado suceso ATS conozca los factores causales del evento y se arme con las herramientas necesarias para evitar su repetición. El Círculo de Calidad se servirá de medios audiovisuales para una mejor descripción de los escenarios. La invitación a cualquier Círculo de Calidad se hará con por lo menos dos días de antelación. El único objetivo del Círculo de Calidad es generar concienciación en el personal involucrado en sucesos ATS, nunca se utilizará el mismo con carácter punitivo y/o denigratorio.

5.5.4 Protección de la Información

5.5.2.1 La UPI protegerá y garantizará la disponibilidad de la información de expedientes por un año en forma física y por 5 años en forma digital. Si la información de origen sólo se recibe de forma digital entonces solo aplica la protección en forma digital por 5 años.

8.5.5 Detección de Deficiencias Individuales

8.5.5.1 Copia de las retroalimentaciones a los involucrados cuya participación en los sucesos se considere como contributiva a la ocurrencia, serán remitidas, preferiblemente en forma digital, por el Encargado UPI al Encargado SGC a los fines de que la misma sea asentada en la tabla de Excel “Incidentes por Persona Involucrada”. Esta tabla se utilizará únicamente a los fines de detectar deficiencias individuales que ameriten la introducción de una capacitación.

5.6 Divulgación de la Información

5.6.1 Con el fin de prevenir futuros accidentes e incidentes la UPI deberá poner a la disposición de todo el personal ATS las informaciones relativas a sucesos investigados. Dicha información se tendrá disponible sin medios que permitan identificar a los involucrados (tanto identificación de aeronaves como controladores), solamente durante reuniones con el personal ATC, ya sea en su totalidad o reuniones con los grupos de trabajo.

5.6.2 La generalización de la información se obtendrá mediante el siguiente método:

- **Resumen mensual de incidentes graves.** Dicho resumen será presentado a todo el personal mediante reuniones mensuales o en los “briefings”.
- **Desglose mensual de sucesos reportados.** Será presentado a todo el personal mediante reuniones mensuales o en los “briefings”.
- **Estadísticas trimestrales de sucesos ATS.** Esta información será presentada al personal en reuniones de trabajo, trimestralmente. Todo el personal ATS debe recibir esta información.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD ATM

Manual

Código

IDAC/SGC-8001

5.7 CARSAMMA

5.7.1 La CARSAMMA es una Agencia Regional de Monitoreo (RMA) con sede en Brasil. El concepto de una agencia regional de monitoreo salió del trabajo hecho por el Panel de Revisión del Concepto General de Separación (RGCSP) cuando reconoció que había la necesidad de supervisar el desempeño del “mantenimiento de altura” (height-keeping performance) de las aeronaves como parte de cualquier programa de implementación del Mínimo de Separación Vertical Reducido (RVSM). En establecer esa exigencia, el RGCSP reconoció que el RMA tomaría la responsabilidad de asegurarse de que la supervisión apropiada sería realizada para proporcionar los suficientes datos para la conclusión de una evaluación de riesgo. Una RMA fue concebida como una organización establecida por un grupo de personas autorizado para proporcionar servicios de supervisión de seguridad relativos a la implementación y al uso seguro continuado del RVSM dentro de un espacio aéreo designado.

5.7.2 Así pues, la Agencia Regional de Monitoreo del Caribe y de América del Sur (CARSAMMA) fue establecida para proveer el soporte durante la implementación y al uso seguro continuado del Mínimo de Separación Vertical Reducido (RVSM) en el espacio aéreo de las regiones CAR/SAM. La Agencia está situada en el Centro de Gerenciamiento da Navegación Aérea - CGNA en Brasil.

5.7.3 Los deberes y las responsabilidades principales de la CARSAMMA incluyen:

- Supervisar todos los aspectos del funcionamiento de la navegación horizontal y vertical, incluyendo desempeño del “mantenimiento de altura”;
- Supervisar el estado de la aprobación de aeronaves a fin de mantener el índice de operaciones de aeronaves no-aprobadas en el espacio aéreo RNP/RVSM dentro de límites aceptables;
- Conducir la evaluación de seguridad antes y después de la implementación del RVSM en las Regiones CAR/SAM y divulgar los resultados apropiadamente;
- Establecer y mantener una base de datos de las aprobaciones RVSM;
- Facilitar la transferencia de los datos de la aprobación con las otras agencias regionales de monitoreo.

5.7.4 Responsabilidad de la UPI ante la CARSAMMA

5.7.4.1 La UPI enviará al email carsamma@decea.gov.br un formulario CARSAMMA CMA F4 (descargar de la página web de la CARSAMA: <http://www.cgna.gov.br/CARSAMMA/siteESP/carsamma.htm>) llenado por cada desviación de altitud de 300 ó más pies (no importa si la desviación es producto de un evento TCAS, error altimétrico, error del piloto o error en la coordinación; los errores de coordinación por revisión de tiempo no se contabilizan en estos formulario a menos que haya una diferencia de nivel implícita).