

AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN (SEPI)

2014-2017

© AESA

AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

Esta obra se acoge al amparo del Derecho de la Propiedad Intelectual. Quedan reservados todos los derechos inherentes a que ampara la Ley, así como los de traducción, reimpresión, transmisión radiofónica, de televisión, Internet (página web), de reproducción en forma fotomecánica o en cualquier otra forma y de almacenamiento en instalaciones de procesamiento de datos, aun cuando no se utilice más que parcialmente.

F-DEA-CDO-10.2.0

Código del Documento: **A-DEA-CSER-01 1.0**

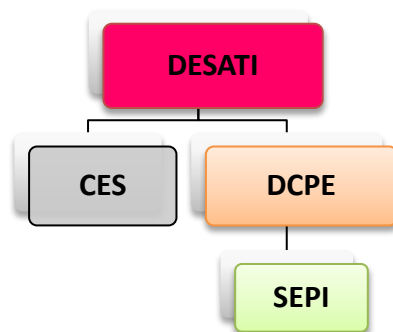
Índice

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD.....	4
2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	4
3. INFORMACIÓN SOBRE CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA INTERNA.....	5
4. DERECHOS CONCRETOS DE LOS USUARIOS	5
5. FORMAS DE COLABORACIÓN , PARTICIPACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	5
6. PRINCIPALES NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN.....	6
7. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS.....	6
8. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7
9. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN.....	7
10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	8
11. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS	8
12. FORMA DE ACCESO Y TRANSPORTE	9
13. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	9
14. AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA.	9

PÁGINA INTENCIONADAMENTE EN BLANCO

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD

El Servicio de Estandarización de Procedimientos de Inspección (SEPI), es una Unidad integrada en la División de Calidad y Planificación Estratégica (DCPE) de la Dirección de Evaluación de la Seguridad y Auditoría Técnica Interna (DESATI) dentro de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), que desarrolla entre otras, las Funciones de Control de la Cualificación Técnica de los Inspectores de AESA y la Gestión de la Formación Técnica Interna relacionada.



- **DESATI:** Dirección de Evaluación de la Seguridad y Auditoría Técnica Interna.
- **CES:** Coordinación de Evaluación de la Seguridad.
- **DCPE:** División de Calidad y Planificación Estratégica.
- **SEPI:** Servicio de Estandarización de Procedimientos de Inspección

(*) La estructura en detalle de AESA se refleja en el Manual de Organización/MADOR (MN-ASA-MADO-01)

La adecuada Cualificación Técnica y la Formación Técnica de su Personal, es considerada estratégica por AESA, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia de las tareas que tiene encomendadas y cuyo objetivo primordial es la mejora de Seguridad Aérea.

La supervisión de la actividad aeronáutica es una actividad de gran especificidad, y para dar cumplimiento con los objetivos indicados, SEPI gestiona anualmente más de 100 Cursos de Formación con un altísimo componente técnico y especificidad, en los que se forman cerca de 2000 Alumnos.

La presente Carta de Servicios, constituye el Compromiso con la Calidad, adquirido por el SEPI con el Personal y las diferentes Unidades de AESA, a los que van dirigidos nuestros Servicios.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

El SEPI presta los siguientes Servicios al Personal y a las distintas Unidades de la AESA:

- Gestión de la Cualificación Técnica (P-DEA-Q&T-01).**
- Gestión de la Formación Técnica Interna (P-DEA-FOR-02).**
- Gestión de la Biblioteca Técnica.** (P-DEA-BT-01).
- Gestión de la Documentación Formal** (P-DEA-CDO-01).
- Gestión de las Cartas de Estado de OACI** (P-DEA-OACI-01).

Esta Carta de Servicios se refiere únicamente a la Gestión de la Cualificación Técnica y a la Formación Técnica Interna impartida con el objeto de conseguir la adecuada capacitación técnica del Personal de AESA sometido a Control de Cualificación. No se incluye por tanto, la Gestión de la Formación Externa ni la Formación General (Idiomas, Riesgos Laborales,...) que son gestionadas por otras Unidades de AESA.

3. INFORMACIÓN SOBRE CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA INTERNA

Los Requisitos de Formación Técnica de cada una de las Unidades de AESA se definen a través de los Perfiles de Cualificación.

Todo el Personal de AESA puede consultar los Perfiles de Cualificación que les han sido asignados, así como el Estado de Cumplimiento de los mismos a través de sus Expedientes de Formación y Certificados de Cualificación a través de la Intranet del SEPI en tiempo real.

Periódicamente se analiza el grado de cumplimiento global de los Perfiles de Cualificación y la Formación necesaria para conseguir los objetivos establecidos en AESA, analizando las carencias y materializando un Plan Anual de Formación que las cubra, cuya gestión se realiza según lo establecido en el Procedimiento P-DEA-FOR-02.



4. DERECHOS CONCRETOS DE LOS USUARIOS

Todos los Usuarios de los Servicios prestados por el SEPI tienen derecho a:

- *Recibir información sobre la Gestión de Cualificación, Planes de Formación, cursos, etc., de manera presencial, telefónica o electrónica.*
- *Ser atendidos directa e individualizadamente.*
- *Obtener la información administrativa de manera eficaz, real y rápida.*
- *Obtener una orientación positiva.*

5. FORMAS DE COLABORACIÓN , PARTICIPACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS

SEPI considera fundamental conocer de primera mano la opinión de todos los Usuarios, ya que esto nos ayuda a detectar problemas de funcionamiento o áreas de mejora, permitiéndonos adoptar iniciativas tendentes a mejorar la Calidad de nuestros Servicios.

Para evaluar el impacto de la formación, tramitar cualquier tipo de Queja o Sugerencia o comentario, el SEPI pone a disposición del Personal de AESA y demás usuarios, los siguientes canales de comunicación:

- ✓ **Encuestas de Satisfacción de cada Acción Formativa.**
- ✓ **Correo Electrónico. formacion.aesa@seguridadaerea.es**
- ✓ **Atención Telefónica. [91 396 84 34/46/36/06/16](tel:913968434)**
- ✓ **Atención Presencial. [4ª planta zonas 12A a 14A](#)**
- ✓ **Buzón de Quejas y Sugerencias de AESA. <http://www.seguridadaerea.gob.es/>**

6. PRINCIPALES NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN

Las principales Normas de Aplicación son:

- ✓ **RD 951/2005** Marco general para la mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.(BOE-A-2014-47)
- ✓ **Estatuto de la Agencia.** (BOE-A-2014-47).
- ✓ **ISO 9001.** Sistemas de Calidad.
- ✓ **Manual de Calidad de AESA.**
- ✓ **Manual de Organización/MADOR** (MN-ASA-MADO-01).
- ✓ **Procedimiento de Gestión de Formación Técnica** (P-DEA-FOR-02).
- ✓ **Procedimiento de Gestión de Cualificación Técnica** (P-DEA-Q&T-01).

7. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

SEPI prestará los Servicios relacionados en esta Carta conforme a los siguientes compromisos de Calidad:

- *Se publicará el Plan de Formación Técnica Anual en un plazo medio no superior a 15 días desde su aprobación.*
- *Se proporcionará de manera pública información relativa a la planificación de las Acciones Formativas, incluidos los costes estimados en un plazo no superior a los 15 días desde la publicación del Plan de Formación Técnica Anual.*
- *Las modificaciones en la Programación de las Acciones Formativas (fechas, Instructores,...) serán publicadas y accesibles en la intranet en el mismo momento en que sean comunicadas (tiempo real).*
- *Se notificará, con al menos 15 días de antelación, a los convocados y resto de admitidos a las Acciones Formativas, de la fecha, hora y lugar donde tendrá lugar la celebración de éstas (siempre que el Instructor haya proporcionado la fecha con al menos 20 días de antelación)*
- *Se establece el compromiso de realizar la entrega de los Diplomas de las Acciones Formativas en un plazo máximo de 30 días desde la finalización. (Téngase en cuenta que para la emisión de los mismos se necesita realizar el análisis de horas de asistencia y corrección de exámenes finales).*
- *Se proporcionará de manera pública información relativa a la ejecución de las Acciones Formativas, incluidos los costes derivados y la evaluación de las mismas al menos 1 vez al año.*
- *Se actualizarán los Expedientes de Formación de los asistentes a las Acciones Formativas en un plazo medio no superior a los 15 días desde la finalización de la misma, siendo accesible por parte de cada Alumno y por sus superiores jerárquicos.*
- *Se actualizarán los Certificados de Cualificación de los asistentes a las Acciones Formativas en un plazo medio no superior a los 30 días desde la finalización de la misma, siendo accesible por parte de cada Alumno y por sus superiores jerárquicos.*
- *Se realizará un análisis mensual del Estado de Cualificación del Personal de AESA y el resultado de la ejecución del Plan de Formación para su conocimiento por la Dirección. Además se realizará un Informe Anual de ejecución del año en curso*
- *Se realizarán las Convalidación de Cursos de Formación (los que sean de su competencia) en un plazo máximo de 30 días desde su solicitud.*
- *Se proporcionará soporte a las Unidades en la Emisión y Control de los Certificados de Habilitación al Personal que lo necesite. La revisión de las solicitudes se realizará en un plazo máximo de 15 días.*

8. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

AESA cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad incluido dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad. Según esto, las actividades del SEPI son sometidas a una serie de Auditorías periódicas que analizan:

- *Desarrollo de las actividades conforme a normativa.*
- *Actuaciones conforme a procedimientos internos tanto generales como específicos.*
- *Cumplimiento de compromisos y objetivos.*
- *Implantación de acciones correctivas a las no conformidades detectadas.*
- *Desarrollo e implantación de acciones de mejora de los servicios dentro de la filosofía de la mejora continua.*

9. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

Para poder comprobar el nivel de cumplimiento de los Objetivos antes citados, se establecen los Indicadores de niveles de Calidad de los Servicios prestados que a continuación se detallan:

- *% Cumplimiento del Plan de Formación (nº Cursos) I-DEA-SGC-02-01*
- *% Cumplimiento del Plan de Formación (Horas) I-DEA-SGC-02-02*
- *% Cumplimiento del Plan de Formación (Presupuesto) I-DEA-SGC-02-03*
- *% Cumplimiento del Plan de Formación (Alumnos) I-DEA-SGC-02-04*
- *Plazo Medio de las Convocatorias a los alumnos (días) I-DEA-SGC-02-06*
- *% Asistencia de Alumnos a Formación Obligatoria I-DEA-SGC-04-02*
- *Nota Media de las Encuestas de Valoración de Cursos I-DEA-SGC-02-05*
- *Nota Media en la Organización de Cursos por el SEPI I-DEA-SGC-02-05*
- *Plazo Medio de puesta a disposición de los alumnos de las Documentaciones necesarias para el seguimiento de los cursos (días) I-DEA-SGC-02-07*
- *Plazo Medio para la emisión de los Diplomas (días) I-DEA-SGC-02-08*
- *Plazo Medio para el Envío de las Valoraciones de los Cursos a las partes interesadas (días) I-DEA-SGC-02-09*
- *% Cumplimiento Perfiles de Cualificación I-DEA-SGC-04-01*
- *Plazo Medio para la Convalidación de Cursos de Formación I-DEA-SGC-04-03*
- *Plazo Medio para la revisión de Certificados de Habilitación I-DEA-SGC-04-04*

10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Los Usuarios de los servicios referidos en la Carta de Servicios podrán formular reclamaciones en caso de que estimen que se ha producido algún incumplimiento de los compromisos de Calidad en ella establecidos ante la Dirección de Evaluación de la Seguridad y Auditoría Técnica Interna (DESATI) de la que depende el SEPI. Para ello se utilizarán los medios indicados en el punto 11.

DESATI responderá por escrito, en un plazo máximo de 30 días, justificando la respuesta e incluyendo las medidas de subsanación adoptadas o previstas. En caso de que la reclamación sea achacable a otra Unidad/Persona se dará traslado a esta de la reclamación solicitando informe sobre la desviación y las medidas que se tomarán para su subsanación.

11. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

■ Sede del Departamento.

Avenida General Perón nº 40, 28020, Madrid

- **Entrada Principal:** Puerta B, 1ª planta.
- **Aulas de Formación:** 1ª planta zona A.
- **Instalaciones SEPI:** 4ª planta zonas 12A a 15A

■ Atención Telefónica:

(Lunes a Viernes de 11:00h a 14:00h)

- **Formación:** 91 396 84 34/36/46
- **Cualificación:** 91 396 84 06/16/36

■ Información Telemática:

formacion.aesa@seguridadaerea.es

■ INTRANET Formación Técnica:

<http://aviacioncivil.fomento.es/Formacion/Paginas/FT.aspx>

12. FORMA DE ACCESO Y TRANSPORTE

A la sede de AESA se puede acceder mediante transporte público:

- *Estación de Metro Santiago Bernabéu línea 10.*
- *Paradas de autobús; líneas 40, 126, 147 y 150 en Paseo de la Castellana, Línea 120 en plaza de Lima y línea 43 en Avda. General Perón.*
- *Estación de Cercanías de Renfe: Nuevos Ministerios líneas C-2, C-3, C-4, C-7, C-8 y C-10.*

Para acceder en vehículo privado el centro comercial Moda Shopping dispone de un amplio aparcamiento accesible desde el subterráneo de AZCA.

La recepción de AESA se encuentra en la primera planta entrando por el acceso B del centro comercial Moda Shopping.



13. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Dirección de Evaluación de la Seguridad y Auditoría Técnica Interna (DESATI), responsable de esta Carta de Servicios, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La dirección de la DESATI es la siguiente: Agencia Estatal de Seguridad Aérea, Avenida del General Perón 40, 4ª Planta, 28020 Madrid

14. AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA.

La Carta de Servicio se valida en AESA en Octubre de 2014, entrando en vigor cuando sea aprobada por la Subsecretaría del Ministerio de Fomento. El periodo de vigencia de la misma será de 3 años contados a partir de la fecha de publicación.