

Medidas de Subsanación

Los Usuarios podrán formular reclamaciones en caso de que estimen que se ha producido algún incumplimiento de los compromisos de Calidad establecidos ante la DESATI de la que depende el SEPI.

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 ésta de la reclamación, solicitando informe sobre la desviación y las medidas que se tomarán para su subsanación.

¿Cómo colaborar en la mejora de la prestación de nuestros Servicios?

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 poder tramitar cualquier tipo de Quejas, Sugerencia o cualquier comentario, el SEPI pone a disposición del Personal de AESA y demás usuarios diversos canales de comunicación:

- ✓ Encuestas de Satisfacción de cada Acción Formativa.
- ✓ Correo Electrónico. formacion.aesa@seguridadaerea.es
- ✓ Atención Telefónica Formación.
 - ✓ 91 396 84 34.
 - ✓ 91 396 84 46.
 - ✓ 91 396 84 36.
- ✓ Atención Telefónica Cualificación.
 - ✓ 91 396 84 06.
 - ✓ 91 396 84 16.
 - ✓ 91 396 84 36.
- ✓ Presencial. 4ª planta zonas 12A a 15A
- ✓ Buzón de Quejas y Sugerencias de AESA.

<http://www.seguridadaerea.gob.es/>

Unidad responsable de la Carta de Servicios

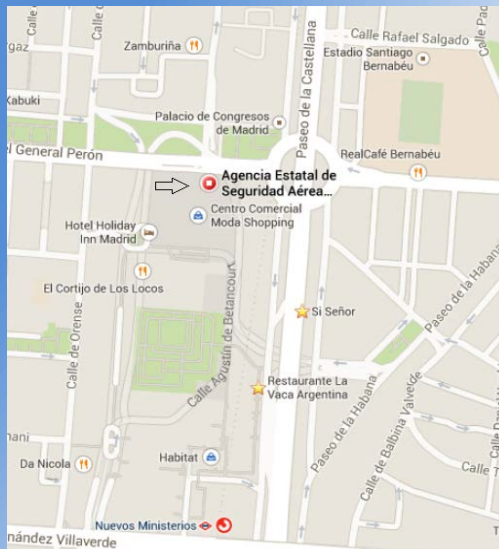
La Unidad responsable de la Carta de Servicios es:
Servicio de Estandarización de Procesos de Inspección (SEPI)
Avenida del General Perón 40
Portal A, zonas 4.A.12 a 15
28020 Madrid

Datos de contacto

Agencia Estatal de Seguridad Aérea

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



(Acceso por Centro Comercial Moda Shopping)

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>



Carta de Servicios



SEPI

Servicio de Estandarización de Procedimientos de Inspección

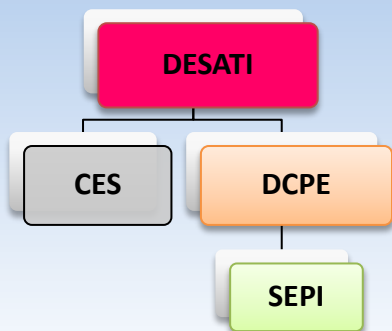


Presentación

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.

SEPI gestiona anualmente más de 150 Cursos de Formación en los que se forman a cerca de 2000 Alumnos.

La Carta de Servicios que presentamos a continuación, constituye el Compromiso, con la Calidad, adquirido con el Personal de AESA, a los que van dirigidos nuestros Servicios.



- **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

El Director DESATI

(Pablo Hernández-Coronado Quintero)

Madrid, Noviembre de 2014



¿Qué Servicios prestamos?

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 y promoción profesional del Personal de AESA. 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.

Cualificación y Formación Técnica

Los Requisitos de Formación 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 ha sido asignado, así como el Estado Cumplimiento de los mismos a través de sus Expedientes de Formación y Certificados de Cualificación, en tiempo real, a través de la Intranet del SEPI.

Periódicamente se analiza el grado de cumplimiento de los Perfiles de Cualificación y la Formación necesaria para conseguir los objetivos establecidos y que de forma general se materializa en el Plan Anual de Formación cuya gestión se realiza según lo establecido en el Procedimiento P-DEA-FOR-02.



Toda la Información detallada sobre Cualificación y Formación Técnica Interna puede consultarse en:

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

¿Qué Compromisos adquirimos?

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

- ❑ **Poner a disposición de toda AESA la información relativa a sus Expedientes de Formación y Certificados de Cualificación.**
- ❑ **Máxima transparencia en la ejecución de las Acciones Formativas, especialmente en los costes derivados y la evaluación de las mismas.**
- ❑ **Dar Publicidad, en tiempo real, a la Información de las Acciones Formativas a través de la Intranet de AESA**
- ❑ **Notificar, con al menos 15 días de antelación, a los participantes de las Acciones Formativas de la fecha exacta, hora y lugar donde tendrá lugar la celebración de estas.**
- ❑ **Dado que para la emisión de los Diplomas de las Acciones Formativas se necesita realizar el análisis de horas de asistencia y corrección de exámenes finales, SEPI se compromete a realizar la entrega de los mismos en un plazo medio no superior a 35 días desde la finalización.**
- ❑ **Evaluar y analizar periódicamente el Estado de Cualificación del Personal de AESA y el resultado de la ejecución del Plan de Formación y su comunicación.**

¿Qué Indicadores utilizamos?

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 Perfiles de Cualificación I-DEA-SGC-04-01
- Plazo Medio de Resolución de Convalidaciones I-DEA-SGC-04-03
- Plazo Medio de Emisión de Certificados de Habilitación I-DEA-SGC-04
- Asistencia de Alumnos a Formación Obligatoria I-DEA-SGC-04-02
- % 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
- 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 las Convocatorias (días) I-DEA-SGC-02-06
- Plazo Medio disponibilidad de documentación de Curso (días) I-DEA-SGC-02-07
- Plazo Medio para la emisión de los Diplomas (días) I-DEA-SGC-02-08
- Plazo Medio/M de Envío de Valoraciones de los Cursos (días) I-DEA-SGC-02-09



TR-DEA-CSER-01 2.0