

Piloto Comercial TLA, graduado en la Universidad de San Mateo, California y especializado en administración de empresas en ESAN y Pontificia Universidad Católica de Chile.

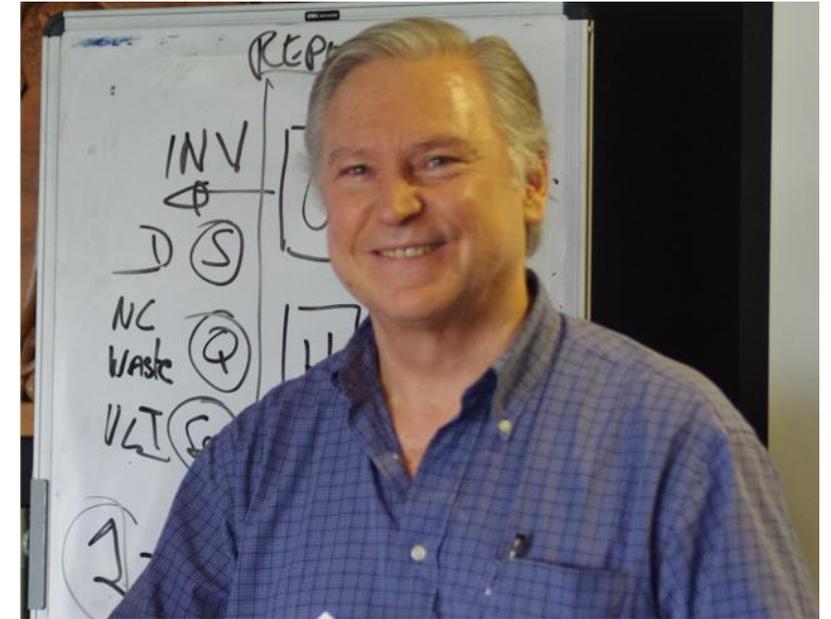
Especializado en Comunicación y Educación Multimedia.

Ha desempeñado cargos ejecutivos en AeroPerú, Universidad Católica de Chile, Escuela de Comunicación Mónica Herrera, Lan Airlines y Viva Air Perú.

Actualmente es Director General de QSL Consult, empresa consultora especializada en Sistemas de Gestión y Factores Humanos e Instructor Acreditado de IATA y OACI.

Ha implementado más de 300 sistemas de gestión de calidad y seguridad para todo tipo de organizaciones de aviación, en 54 países.

José Castellanos Lores



"Impacto de la Pandemia en el Proceso de Auditoría de Aviación y Mejoras"

Presentación Experiencia QSL Consult

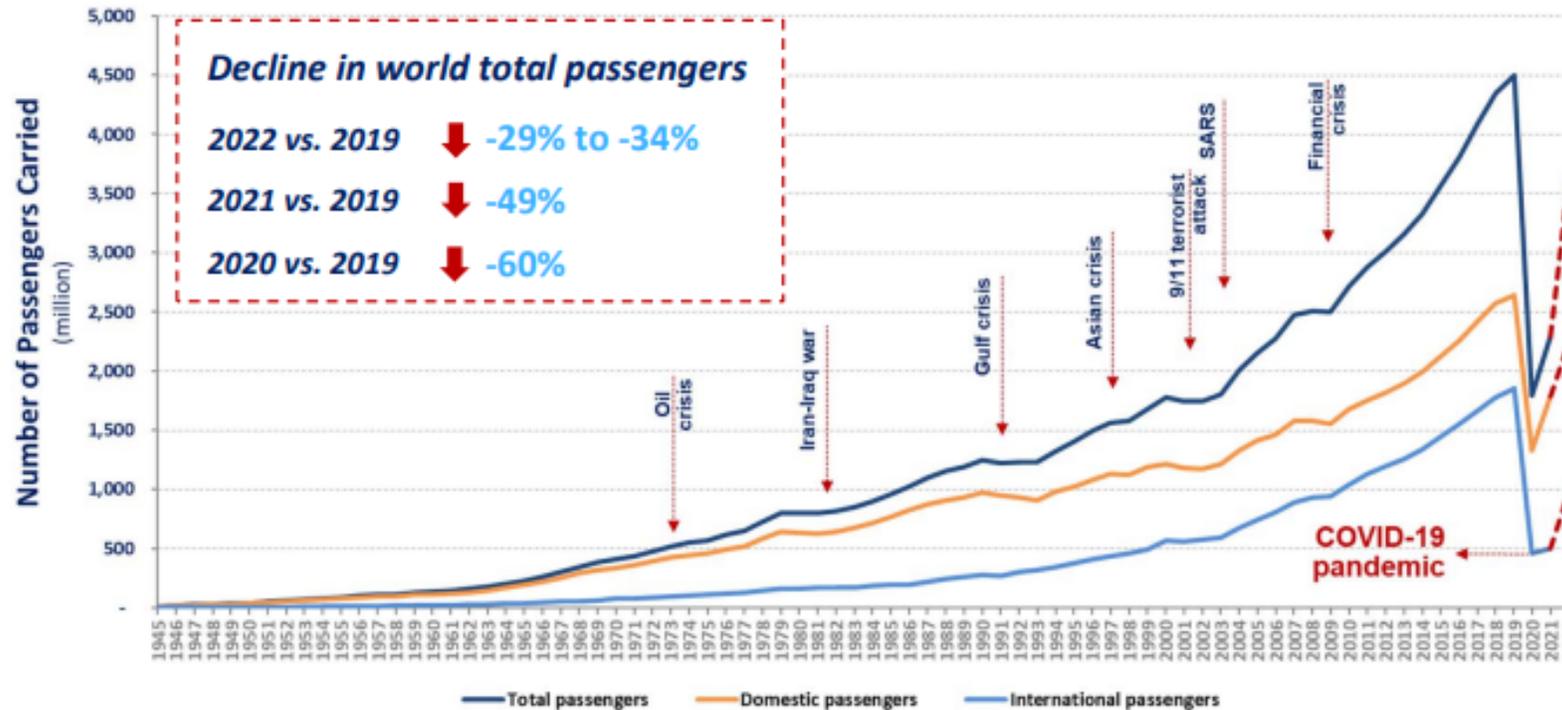
Pandemia Covid y su Impacto



ICAO UNITING AVIATION

World passenger traffic collapses with unprecedented decline in history

World passenger traffic evolution 1945 – 2022



Pandemia Covid y su Impacto

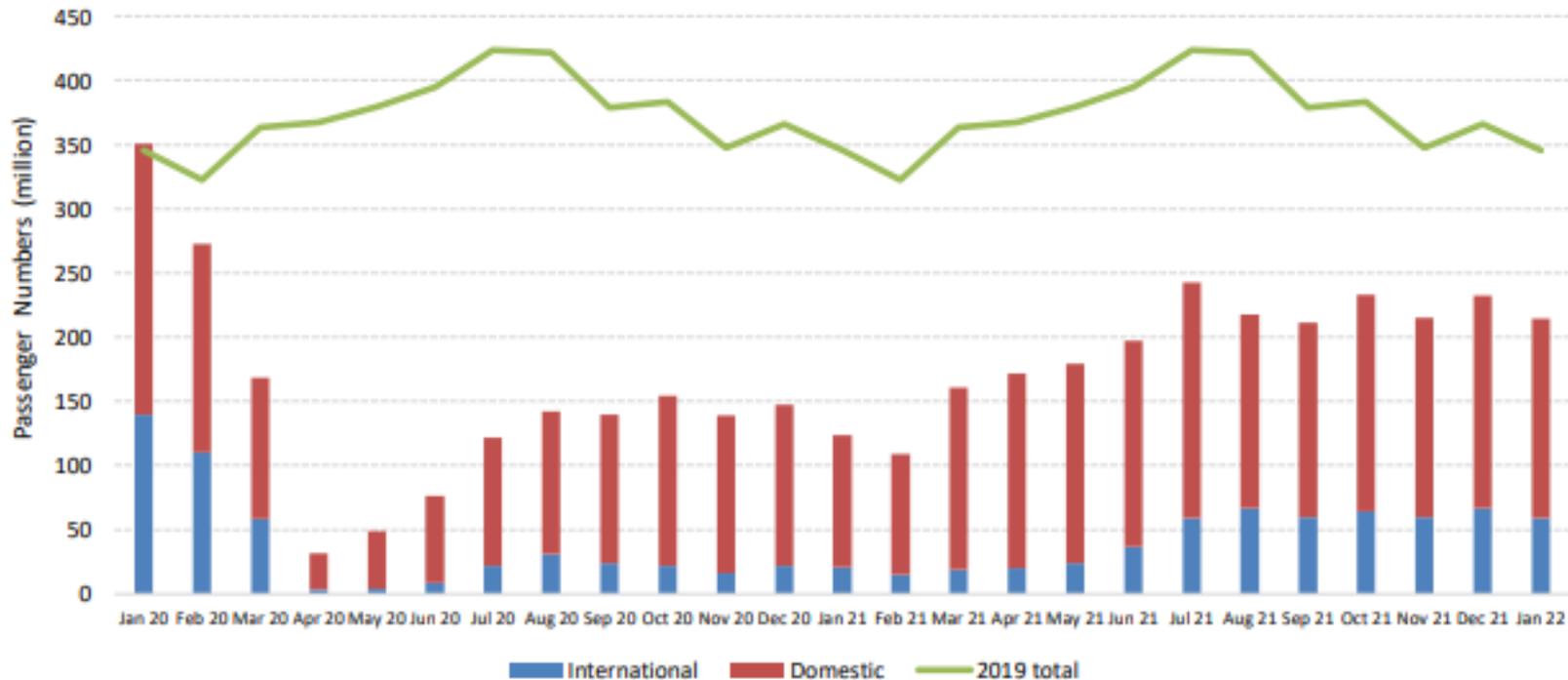


ICAO

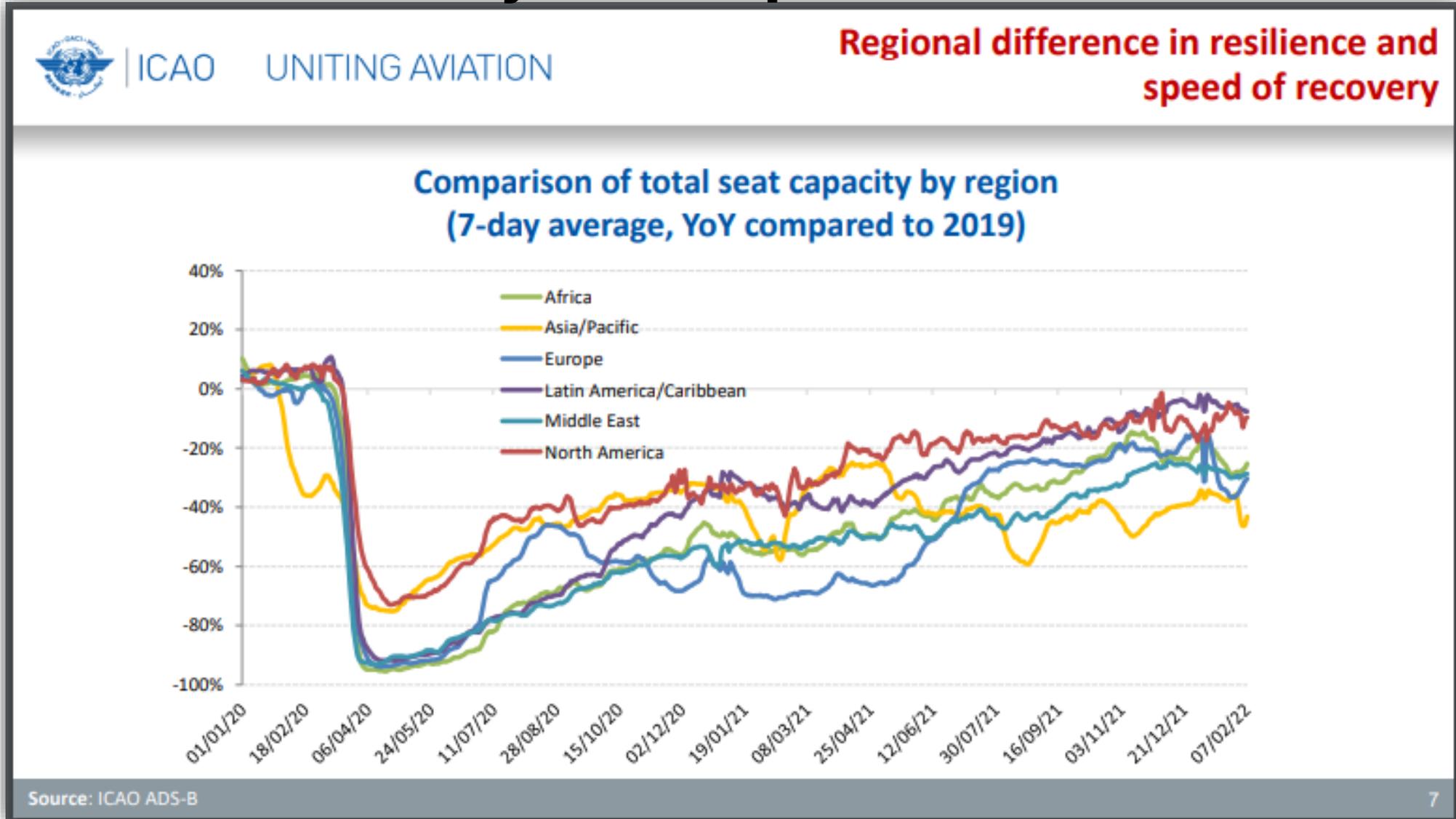
UNITING AVIATION

Moderate recovery in domestic travel while international travel remained stagnant

Monthly passenger numbers in 2020-21 vs. 2019



Pandemia Covid y su Impacto



Impacto en la capacitación y vigilancia

- Reducción de cursos de capacitación y actividades de vigilancia casi a cero entre marzo y diciembre 2020
- Incorporación del trabajo online, en especial para los cursos obligatorios y auditorías documentales
- Prórrogas de la autoridad aeronáutica para los cursos obligatorios y vencimiento de licencias
- Suspensión de las auditorías presenciales por parte de la autoridad aeronáutica, durante el 2020
- Implementación de auditorías remotas por parte de IATA

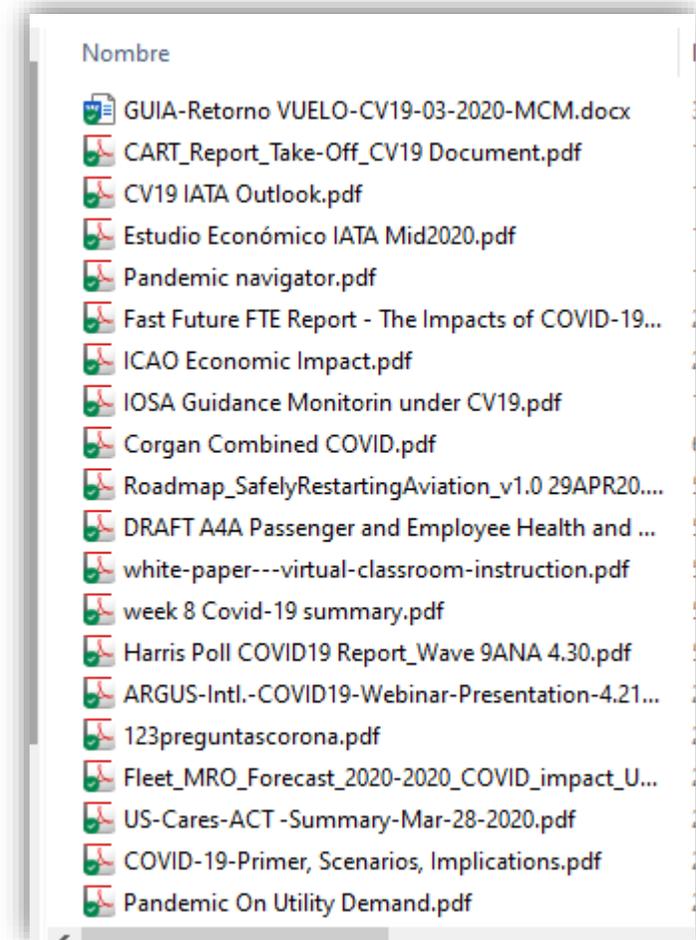
Análisis del Impacto por Organización

- Se realizó un análisis del impacto Covid por cada organización:
 - Operadores
 - Organizaciones de Mantenimiento
 - Aeropuertos, entre otros

- Cambios en la operación
- Operaciones inactivas
- Situación del personal (ámbito físico, mental, legal)
- Estado de los equipos y aeronaves
- Preservación de equipos y aeronaves inactivas
- Actividades de vigilancia (inspecciones, auditorías, controles, observaciones)
- Procedimientos de prevención y protección frente al Covid
- Gestión del cumplimiento y del riesgo

Colaboración y Benchmarking con la Industria

- Webinars
- Foros Internacionales
- Informes internacionales
- Documentación IATA
- Documentación OACI
- Documentación EASA y FAA



Implementación Equipo Tecnológico

- Conexión Internet de banda ancha
- Mejora en Plataforma QSL iWeb
- Adquisición de Plataforma profesional de Zoom y Teams
- Equipo de audio y video
- Espacio físico idóneo



The screenshot displays the QSL iWeb platform interface. At the top, there is a navigation bar with 'iWeb', 'Inicio', and 'Administración' tabs, a search bar, and a user profile for 'Hola, Castellanos José'. The main content area features the QSL CONSULT logo and a central banner titled 'UNA GUÍA PARA CRECER' with the subtitle 'Es momento de llevar a su empresa a un nuevo nivel competitivo.' Below the banner are five service categories: 'SALUD Y SEGURIDAD LABORAL', 'CALIDAD DE PROCESOS', 'ESTÁNDARES MEDIOAMBIENTALES', 'GESTIÓN Y SOLUCIONES AERONÁUTICAS', and 'OTRAS CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES'. On the left side, there are two menu sections: 'KPI' with items like 'Mis pendientes Workflows' and 'Supervisión de pendientes Workflows', and 'IQMS' with items like 'Contexto', 'Liderazgo', and 'Planificación'. On the right side, there is an 'Ayuda/Help' section with various FAQs and a 'Manuales Generales del sistema' section listing documents like 'iDoc | Documentación' and 'iWF | Workflow'.

Implementación Auditorías Remotas

- Establecer los requisitos y procesos para la planificación, ejecución, reporte, seguimiento y control de calidad de las auditorías remotas
- Implementación de recursos tecnológicos (plataformas online)
- Capacitación al equipo auditor
- Capacitación a personal auditado
- Prueba de uso y funcionamiento del equipo tecnológico
- Determinar las observaciones operacionales que se pueden hacer a través de la tecnología

Planificación Auditoría Remota

- Plan de auditoría detallado que incluye llamadas programadas y personas a entrevistar
- Conexión a Internet y disponibilidad confiable de equipos de comunicación
- Acceso a la documentación (servidor en la nube, plataforma de intercambio de archivos, software de documentación, etc.)
- Soluciones de TI para videoconferencias y uso compartido de documentos, etc.
- Solicitar una lista de referencias cruzadas entre requisitos y documentos para permitir una evaluación remota eficiente
- Determinar la metodología y las técnicas que se utilizarán para evaluar los registros de forma remota
- Identificación del personal a entrevistar
- Programar sesiones de prueba para revisar la calidad del video y el audio y los problemas de conectividad según sea necesario.

Evaluación documental

- Revisar la lista de referencias cruzadas, cuando corresponda.
- Evaluación de la documentación antes del inicio de la auditoría remota
- Validación de los resultados de la evaluación de la documentación durante las llamadas y entrevistas remotas
- Analizar los resultados de auditorías anteriores y otra información según corresponda

Implementación Auditoría Remota

- Evaluar registros y evidencias proporcionados a través de almacenamiento en la nube o servidor compartido, intercambio en vivo de pantallas o cualquier otro método aceptable
- Observación de registros y evidencias a través de archivos o pantallas compartidas
- Carga de registros y evidencias en un software de auditoría
- Entrevistar al personal directivo y operativo a través de herramientas de videoconferencia
- Observación de la operación a través de la transmisión de video en vivo
- Aumentar el tamaño del muestreo siempre que sea posible, para compensar la falta de observación directa de las operaciones

Amenazas a tener en cuenta por impacto Covid

- Cambios significativos en la fuerza laboral y pérdida de personal clave
- Escasez de personal operativo y técnico
- Sistemas de gestión degradados y pérdida de personas con experiencia, debido a licencias y despidos
- Sensación de inseguridad del personal sobre ser despedido y /o regresar al trabajo (temor, frustración);
- Consideraciones operativas excepcionales relacionadas con las limitaciones de tiempo de vuelo, los períodos de servicio de vuelo y la fatiga, las instalaciones de alojamiento y transporte para la tripulación, los aspectos del factor humano, etc.

Amenazas a tener en cuenta por impacto Covid

- Impacto en el trabajo en equipo; individualismo; disminución de la colaboración;
- Disminución del bienestar de los profesionales de la aviación durante la disminución de operaciones
- Reducción del nivel de atención, distracciones y estrés a nivel personal debido a la presión económica y operativa
- Habilidades y conocimientos degradados debido a la reducción de la capacitación y la falta de práctica reciente
- Aumento de los niveles de ansiedad, estrés e incertidumbre debido al largo período de la pandemia

Amenazas a tener en cuenta por impacto Covid

- Aumento de los períodos entre las comprobaciones de licencia / validación
- Interrupción del programa de capacitación presencial
- Rechazo a los procedimientos nuevos
- Impacto en la conciencia situacional y estado de alerta

Equipamiento técnico necesario

- Conectividad confiable y de alto flujo
- Software de gestión compartido
- Implementación de plataformas de comunicación (Meet, Teams, Zoom, entre otras)
- Equipo para uso ante emergencia o contingencia (caídas de sistemas)
- Equipo de Iluminación

Recomendaciones

- Analizar los informes internacionales sobre la situación de la industria y mejores prácticas frente al Covid
- Promover el uso de reportes
- Incrementar el control de FDA en operadores aéreos
- Incrementar el control NOSS en el control de tránsito aéreo
- Implantar las observaciones operacionales
- Incrementar las reuniones operacionales e informativas
- Crear el ambiente propicio
- Desarrollar la cultura positiva de la seguridad

Recomendaciones

- Gestionar el talento humano
- Reforzar y actualizar las competencias
- Motivar y compensar al personal
- Realizar análisis a conciencia sobre los nuevos peligros y establecer las medidas necesarias para mitigar el riesgo
- Realizar la gestión del cambio en especial respecto de los cambios en el entorno operacional y los cambios en el personal clave
- Reevaluar prioridades y niveles de alerta
- A nivel personal estar alerta y aplicar TEM
- Monitorear, monitorear, monitorear**

"Impacto de la Pandemia en el Proceso de Auditoría de Aviación y Mejoras"

Presentación Experiencia QSL Consult