

Actuaciones asociadas a las necesidades de los usuarios aeronáuticos

Foro de Usuarios Aeronáuticos
Madrid, 16 de diciembre de 2011



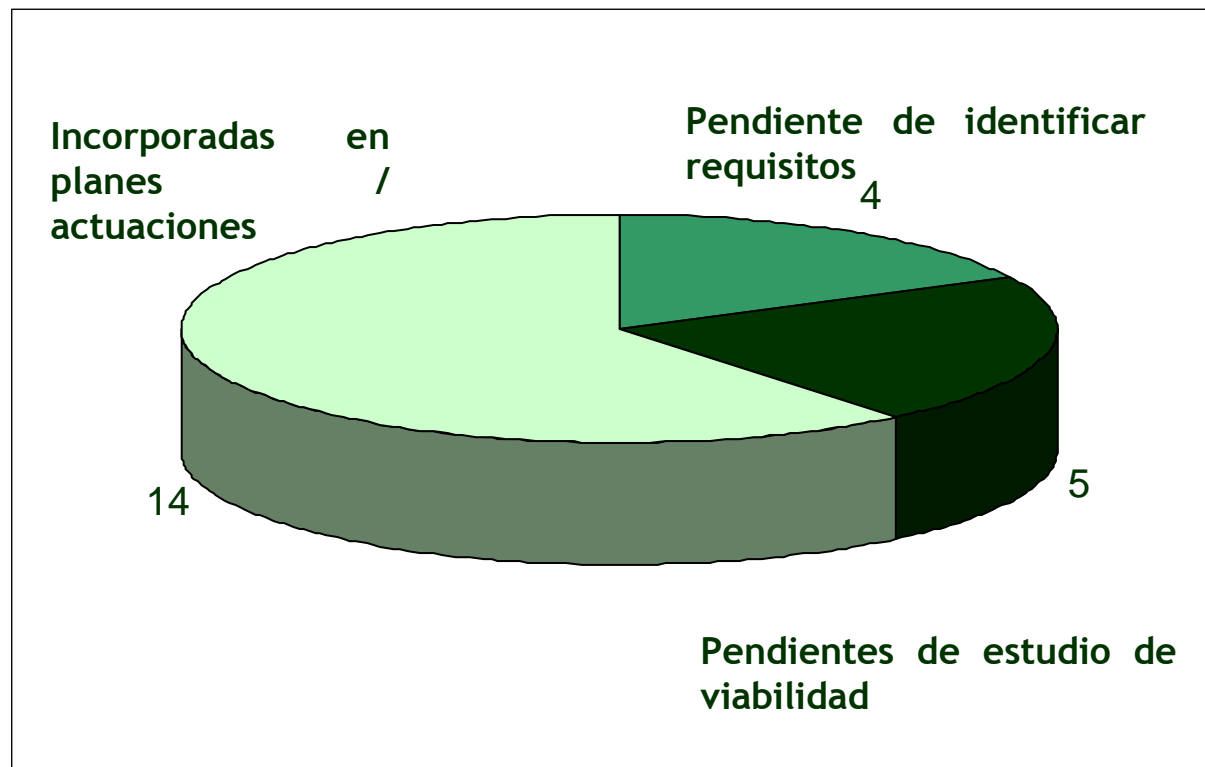


Jornada Técnica

- El 26 de mayo de 2011 se celebró la 1ª Jornada Técnica sobre productos meteorológicos para la aviación.
- Consistió en una serie de exposiciones sobre cómo se utilizan los productos y servicios de AEMET, así como en presentaciones del personal de la Agencia sobre últimos desarrollos y capacidades.
- La reunión sirvió para recoger requisitos de usuario, e intercambiar información y conocimiento.
- Previo a la celebración de la jornada, se elaboró un **pretest de análisis de la demanda**, que no resultó exitoso por la confluencia de varios factores.

Identificación de necesidades de los usuarios aeronáuticos

(10 encuesta // 13 jornada técnica)





Incorporadas en planes / actuaciones

Auto briefing (en pruebas)

EUA.2

JTU-1.5

CNAs (Mayor especialización / optimización productos)

JTU-1.10

Actuaciones previas diseño plan invernal:

.- Participación en jornadas personal DP (identificación requisitos)

.- Curso de nieve (diciembre - 2011)

.- Análisis información a partir de sensores de temperatura y formación de hielo en pista en los aeródromos de Salamanca, Burgos, Vitoria y Madrid-Barajas

JTU-1.13

Funcionalidades para el nuevo AMA

Situación nuevo AMA

Memoria técnica e iniciación del expediente (septiembre/octubre 2011)

Estado actual: Evaluando ofertas

Fecha prevista de la nueva aplicación: septiembre 2012

Nuevas aplicaciones producción (en pruebas)

EUA.3 // EUA.7

Nuevas climatologías aeronáuticas (nov- 2012)

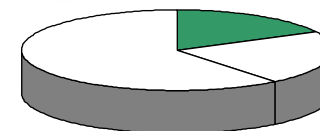
JTU-1.2

Funcionalidades para el nuevo SIM

JTU-1.4 // JTU-1.9

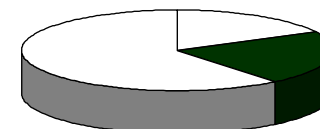
No incorporadas en planes / actuaciones

Pendiente de identificar requisitos (4)



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ORGANIZACIÓN
EUA.1	La ubicación de la OMA (en una base militar anexa al aeropuerto) dificulta, de alguna manera, el contacto e información de primera mano a los usuarios.	AENA
EUA.5	Información de viento desde superficie hasta unos 10.000 ft sobre la mar para el servicio SAR	Particular
JTU-1.6	Formación de un grupo de trabajo para analizar las necesidades de los trabajos aéreos	COPAC
JTU-1.11	Información de precipitación	APROCTA

Pendientes de estudio de viabilidad (5)



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ORGANIZACIÓN
EUA.4	En helicópteros, y más concretamente en la lucha contra incendios, muchas de las áreas donde se realizan esos vuelos no tienen información meteorológica, y allí donde pudiera haberla, no se dispone de la conexión a Internet en la base contra incendios	Particular
EUA.6	Información de turbulencia y tiempo significativo en niveles bajos (FL 100) en Canarias	Particular
JTU-1.1	Existencia de un único canal por el que llegue toda la información meteorológica	AENA
JTU-1.3	Avisos automáticos de cizalladura, turbulencia y ondas de montaña que puedan ingestar en sus sistemas	INECO
JTU-1.7	Solicita la intensidad de precipitación	COPAC

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ORGANIZACIÓN	REGIÓN - LOCALIZACIÓN
EUA.1	La ubicación de la OMA (en una base militar anexa al aeropuerto) dificulta, de alguna manera, el contacto e información de primera mano a los usuarios.	AENA	Logroño - Argoncillo
EUA.2	Coordinar un briefing diario entre el AEMET y el Centro de Control Operacional a fin de tener una visión más global y profesional de las condiciones meteorológicas que afectan a la operación.	BINTER CANARIAS	Isla Canarias
EUA.3	El Aeropuerto de Málaga no tiene personal a disposición de Aviación Civil. La presentación del mapa de tiempo significativo es anticuada.	Particular	Aeropuerto de Málaga
EUA.4	En helicópteros, y más concretamente en la lucha contraincendios, muchas de las áreas donde se realizan esos vuelos no tienen información meteorológica, y allí donde pudiera haberla, no se dispone de la conexión a Internet en la base contraincendios	Particular	-
EUA.5	Información de viento desde superficie hasta unos 10.000 ft sobre la mar para el servicio SAR	Particular	-
EUA.6	Información de turbulencia y tiempo significativo en niveles bajos (FL 100) en Canarias	Particular	Canarias
EUA.7	Posibilidad de tener cortes de ruta	Particular	-
EUA.8	Disponibilidad de consultar los vientos sobre el Atlántico a través de AMA	Particular	
EUA.9	Posibilidad de dar acceso al AMA a estudiantes	Varios particulares	
	Posibilidad de dar acceso al AMA a pilotos sin licencia en vigor	Particular	
EUA.10	Posibilidad de dar acceso al AMA a clubs de aeromodelismo	Particular	
	Posibilidad de dar acceso al AMA a otros usuarios aeronáuticos que no sean pilotos	Particular	

16/12/2011

www.aemet.es

7

Actuaciones asociadas a las necesidades de los usuarios aeronáuticos



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE MEDIO AMBIENTE
Y MEDIO RURAL Y MARINO



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ORGANIZACIÓN	REGIÓN - LOCALIZACIÓN
JTU-1.1	Existencia de un único canal por el que llegue toda la información meteorológica	AENA (Eva María Rodrigo)	Madrid - Barajas
JTU-1.2	Necesita disponer de estudios de vientos predominantes en los aeropuertos	INECO (David Alonso)	-
JTU-1.3	Avisos automáticos de cizalladura, turbulencia y ondas de montaña que puedan ingestar en sus sistemas	INECO (David Alonso)	-
JTU-1.4	Tener toda la información meteorológica en una única pantalla	INECO (David Alonso)	-
JTU-1.5	Posibilidad de tener un briefing meteorológico diario	BINTER CANARIAS	-
JTU-1.6	Formación de un grupo de trabajo para analizar las necesidades de los trabajos aéreos	COPAC (Luis Lacasa)	-
JTU-1.7	Solicita la intensidad de precipitación	COPAC (Luis Lacasa)	-
JTU-1.8	Cambio del modo de transmisión de los boletines de Avisos de Aeródromo	APROCTA (Eva Fernández)	-
JTU-1.9	Inclusión en el TRM (Terminal Remoto de Meteorología que está en el puesto del Supervisor) de los Avisos Meteorológicos.	APROCTA (Eva Fernández)	-
JTU-1.10	Actualización con más frecuencia del TAF largo (que ahora es cada 6 horas), en situaciones de niebla o reducción de visibilidad por techo de nubes.	APROCTA (Eva Fernández)	-
JTU-1.11	Información de precipitación	APROCTA (Eva Fernández)	-
JTU-1.12	Necesidad de disponer de imágenes de radar	APROCTA (Jesús Gómez)	-
JTU-1.13	Extender la experiencia del plan inercial de Barajas a otros aeropuertos	AENA (Víctor Somoza)	-



- Con el fin de seguir detectando necesidades de usuarios, e incorporarlas a la planificación, AEMET tiene previsto desarrollar un **Plan de detección sistemática de demandas de usuario**.
- Para lograr sus objetivos, necesitamos que nuestros usuarios sigan colaborando activamente, a través de:
 - Asistencia a reuniones
 - Entrevistas en profundidad
 - Realización de encuestas
 - Consultas a buzonforoaero@aemet.es



ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Noviembre 2010 – Enero 2011

Servicios Meteorológicos para la Navegación Aérea



Resumen Ejecutivo



Encuesta

- **36 preguntas:** calidad de los productos y servicios meteorológicos aeronáuticos.
 - “importancia” que tienen para el usuario en la actividad diaria → valoración de 1 a 5
 - “satisfacción” en el cumplimiento de sus expectativas o necesidades → valoración de 1 a 5
1: muy poco importante/muy poco satisfecho; 5: muy importante/muy satisfecho
- **8 bloques:**
 - Percepción Global de AEMET
 - Informes de aeródromo
 - Predicción y vigilancia de aeródromo
 - Avisos de rayos detectados para aeródromo
 - Avisos de tormentas previstas para aeródromo,
 - Servicios prestados por las Oficinas Meteorológicas de Aeródromo (OMAs)
 - Servicios prestados por el Autoservicio Meteorológico Aeronáutico (AMA).
- Se ha tenido en cuenta que las cuestiones se correspondiesen con cada una de las 5 dimensiones que posee todo servicio, tal y como establece el modelo SERVQUAL:
 - Medios tangibles
 - Eficacia y Fiabilidad
 - Capacidad de respuesta
 - Seguridad
 - Empatía.
- Se incluyó una pregunta abierta (172 contestaciones) → clasificación de los comentarios reflejados en ella por su contenido → detección de necesidades

Porcentajes de respuesta por perfil de usuario



El peso mayoritario en los resultados globales obtenidos corresponde al grupo “Tripulaciones de vuelo” con el 75% de las respuestas.

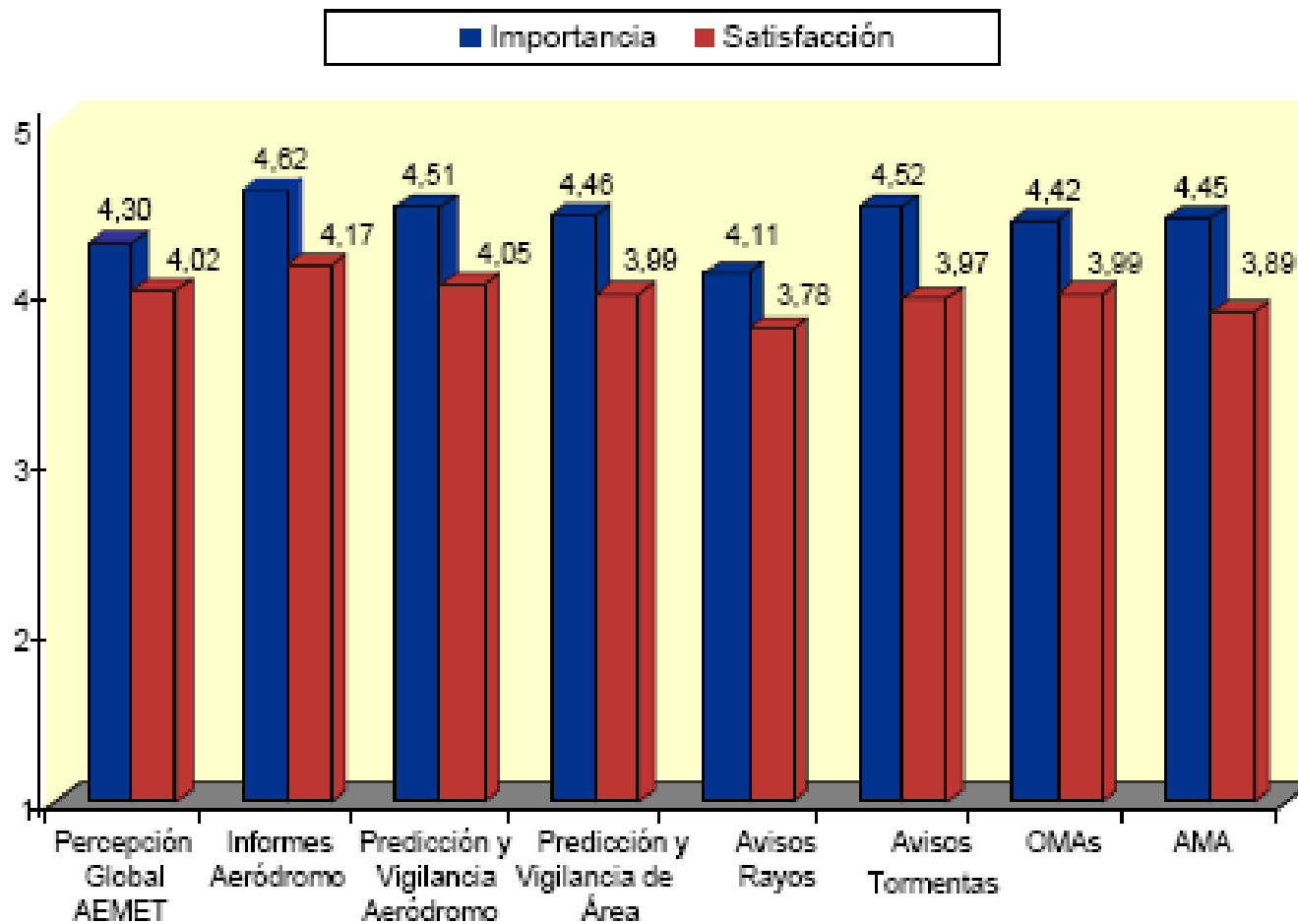
No se ha recibido respuesta de los subgrupos “Control de Área” y “Control de Balizamiento”.



En la encuesta se han analizado:

- **Resultados:** participación de cada colectivo en la utilización de los productos y servicios.
- **Productos y servicios:** número de respuestas, calculándose para cada una de ellas los valores de “importancia” y “satisfacción” (mediana, media y desviación estándar).
- **Cliente/usuario:** mismo tipo de análisis de “importancia” y “satisfacción” pero ahora respecto de cada grupo y subgrupo de cliente.

Resultados globales por cada bloque





Características de los productos y servicios

Más del 80% de los usuarios se manifiestan **Muy satisfechos** o **Bastante satisfechos** con:

- El nivel de confianza que le merecen todos los productos y servicios prestados por AEMET
- La precisión, disponibilidad y suministro de los informes meteorológicos de aeródromo
- La utilidad de los avisos y pronósticos de aeródromo
- La cortesía, amabilidad y trato mostrada por el personal que presta servicio en las OMA



Conclusiones de la encuesta

- El nivel medio global de satisfacción de los usuarios aeronáuticos es de **Bastante Satisfecho**.
- Los usuarios que hacen uso de la herramienta de gestión de las **quejas y sugerencias** se sienten satisfechos con el funcionamiento de la misma.
- Los resultados muestran que todavía es posible efectuar **mejoras en el formato y la presentación** de la información meteorológica aeronáutica.
- Se ha puesto de manifiesto la necesidad de **revisar las capacidades actuales del AMA** con el fin de adaptarlas a las demandas actuales de los usuarios.



MUCHAS GRACIAS