

**ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN AFLUENCIA DEL TRÁNSITO AÉREO (ATFM)**  
*AIR TRAFFIC FLOW MANAGEMENT (ATFM)*

**1. Generalidades**

1.1 Implementase en Chile un sistema de Gestión del Flujo de Tránsito Aéreo, cuyo equipo de implantación corresponde a la **Oficina ATFM**, dependiente del Sub-departamento de Tránsito Aéreo y bajo los conceptos y recomendaciones del Doc. 9971 AN/485 de la OACI, esta implantación se efectuara en cinco etapas.

Etapas Inicial, 2010 – 2014.

Etapas Básicas, 2015 hasta inicio de etapa Intermedia.

Etapas Intermedias, desde fin de etapa básica hasta inicio de etapa de consolidación.

Etapas de Consolidación, desde fin de etapa intermedia hasta inicio de etapa de operación.

Etapas de Operación, desde fin de etapa de consolidación en adelante.

Estas etapas serán sucesivas y se implementarán de acuerdo a hitos definidos que serán cubiertos o cumplidos de acuerdo a las necesidades que el tránsito aéreo amerite y que defina la DGAC en la planificación ATM.

**2. Dependencia FMP**

2.1 La FMP Santiago se estableció dentro del Centro de Control de Área Santiago.

2.2 Se establece que la Posición de Gestión de Flujo de Tránsito Aéreo (Flow Management Position), denominada FMP SANTIAGO, queda adscrita a operación, a requerimientos y cuando las circunstancias lo ameriten.

2.3 El área de responsabilidad de la FMP SANTIAGO, comprenderá el espacio aéreo delimitado por los límites laterales y verticales de la Región de Información de Vuelo (FIR- SCEZ)

**3.- Dependencia ATFMU**

3.1 La oficina ATFM, en la etapa básica, asume las funciones de una FMU Nacional en el ámbito estratégico:

- a. La Gestión de Flujo de Tránsito Aéreo en Chile funciona como un sistema complementario a los sistemas de Control de Tránsito Aéreo propiamente tal.
- b. Planificará, coordinará, promulgará y ejecutará las medidas ATFM, propiciará una afluencia óptima de los flujos de Tránsito Aéreo en todas las fases de la operación de un vuelo, equilibrando la demanda y la capacidad, en la fase estratégica.
- c. Proporcionará reportes y estadísticas de las operaciones ATFM, de las demoras y de toda información relevante con propósitos operacionales y administrativos...
- d. Recibirá y dará trámite a los reportes de incidentes ATFM.
- e. Requerirá de los aeropuertos cálculos de capacidades horarias para; estacionamientos, Puestos AVSEC, Policía, Aduana, manejo de equipaje y cualquier parámetro que restrinja la operación aeroportuaria.
- f. Gestionará y procesará los itinerarios de las empresas aéreas, autorizados por DGAC, en el ámbito estratégico.

- g. Monitoreará y coordinará la degradación de los sistemas ATM, analizando su impacto operacional y propiciando medidas mitigadoras. Para ello monitoreará el estado operacional de la infraestructura de navegación aérea, el estado de radioayudas, pistas y dotaciones ATC, etc.
- h. Monitoreará las condiciones meteorológicas y analizará su impacto operacional.
- i. Generará medidas básicas de gestión cuando el análisis de los itinerarios indiquen congestión en los distintos aeropuertos o sectores ATC, las medidas se toman en el ámbito estratégico y se comenzará a incursionar en medidas tácticas y pre-tácticas
- j. Se monitoreará el tráfico y las operaciones para determinar la eficacia y eficiencia de las medidas ATFM,
- k. Conformará un comité CDM con los operadores aéreos, se utilizará el concepto CDM en la búsqueda de soluciones a los problemas operacionales.

4.- Capacidades de Aeropuerto en Chile

Aeropuertos (AP) Aeródromos (AD)	Pista	Código		Capacidad horaria		
		IATA	OACI	DEP	ARR	TOTAL
AP Arturo Merino Benítez/Santiago SCEL	17R	SCL	SCEL	14	15	29
	17L			14	15	29
	AMBAS			20	20	40
<b>AP Chacalluta/Arica SCAR</b>	<b>02/20</b>	ARI	SCAR	7	7	14
AP Diego Aracena/ Iquique SCDA	<b>01/19</b>	IQQ	SCDA	12	12	24
AP Andrés Sabella/Antofagasta SCFA	<b>01/19</b>	FAG	SCFA	13	14	27
<b>AD El Loa/ Calama SCCF</b>	<b>10/28</b>	CFL	SCCF	8	9	17
<b>AD Desierto de Atacama/ Caldera SCAT</b>	<b>17/35</b>	CPO	SCAT	8	8	16
<b>AD La Florida/La Serena SCSE</b>	<b>12/30</b>	SER	SCSE	11	12	23
<b>AD Viña del Mar / Viña del Mar SCVM</b>	<b>05/23</b>	KNA	SCVM	13	14	27
AD Carriel Sur/ Concepción SCIE	<b>02/20</b>	CCP	SCIE	13	13	26
AD Araucanía / Freire <b>SCQP</b>	<b>01/19</b>	ZCO	SCQP	11	12	23
AP El Tepual/ Puerto Montt SCTE	<b>17/35</b>	PMC	SCTE	14	14	28
AP Carlos Ibáñez del Campo/ Punta Arenas SCCI	<b>01/19 07/25 12/30</b>	PUQ	SCCI	12	12	24

#### 5.- Aeropuerto Coordinado

5.1 Cuando en un aeropuerto se prevé que la demanda de operaciones superará la capacidad de las infraestructuras del aeropuerto en períodos determinados, se aplicará un proceso que determine una prioridad para la autorización de los vuelos previstos para luego asignarles las horas de operación.

5.2 Para declarar un aeropuerto como coordinado se emitirá un NOTAM o AIC que condicionará las operaciones de arribo y despegue a una asignación de franja horaria de operación.

#### 6.- Aeropuerto Monitoreado.

6.1 Cuando en un aeropuerto se prevé que la demanda de operaciones superará el 80 % de la capacidad de las infraestructuras del aeropuerto en períodos determinados, se mantendrá un proceso que determine una prioridad para la autorización de los vuelos previstos para luego asignarles las horas de operación.

6.2 Para declarar un aeropuerto como monitoreado se emitirá un NOTAM o AIC que condicionará las operaciones de arribo y despegue a una asignación de franja horaria de operación.

#### 7.- Franja Horaria de Operación (SLOT)

7.1 Franja horaria en la que una aeronave puede operar, el periodo de validez de un SLOT será desde 5 minutos antes hasta 15 minutos después de la hora señalada por la ATFM Chile.

7.2 Todo operador aéreo que pierda su SLOT asignado por motivos distintos a condiciones meteorológicas adversas, podrá solicitar la asignación de un nuevo SLOT y será priorizado como si fuera una nueva solicitud.

7.3 La pérdida de un SLOT por motivos de Meteorología adversa, será tratada como una operación con prioridad para la asignación de SLOT disponibles o de oportunidad.

7.4 El SLOT de salida deberá coincidir con la hora de puesta y retirada de calzos en la posición de estacionamiento de la aeronave y será labor del operador aéreo tener en cuenta los tiempos de rodaje de las aeronaves desde la plataforma de estacionamiento a la pista y viceversa al momento de solicitar el SLOT más adecuado a sus necesidades de operación, tanto a la llegada como a la salida del aeropuerto.

#### 8.- Franja Horaria de Operación de Oportunidad (SLOT DE OPORTUNIDAD)

8.1 Un SLOT de oportunidad se creará cuando una franja horaria de operación asignada sea cancelada y pueda ser reasignada a otro operador.

9.- Información Adicional

9.1 Las partes interesadas y cualquier usuario en general pueden solicitar información adicional a través del siguiente contacto:

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL  
DIRECCION DE AERODROMOS Y SERVICIOS AERONAUTICOS (DASA)  
SUBDEPTO SERVICIOS DE TRÁNSITO  
TEL: (56) 222904610  
E-mail: jrojasp@dgac.gob.cl

Oficina ATFM  
TEL (56) 222904605  
E-mail: pzelada@dgac.gob.cl

---

**DECISIONES EN COLABORACIÓN (CDM) QUE SON APLICADOS EN CHILE PARA LOGRAR LA PARTICIPACIÓN DE TODAS LAS PARTES INVOLUCRADAS CON EL ATFM**

1. PROPÓSITO

- 1.1. informar sobre los métodos y procedimientos de gestión del Proceso de Toma de Decisiones en Colaboración (CDM) que son aplicados en Chile para lograr la participación de todas las partes involucradas con el ATFM.
- 1.2. Asimismo esta AIC proporciona información sobre los nuevos conceptos incorporados en el Manual CDM de la Región SAM.
- 1.3. La publicación de la presente AIC no perjudica la realización de otras actividades de difusión, tales como la elaboración de suplementos o enmiendas de la Publicación de Información Aeronáutica (AIP-VOL I) o la emisión de normativa específica vinculada a los métodos y procedimientos del CDM.

2. ANTECEDENTES

- 2.1 Teniendo como antecedente que en la 11ª Conferencia de Navegación Aérea (AN-Conf/11) celebrada en Montreal del 22 de septiembre al 03 de octubre de 2003, se aprobó la Recomendación 1/1 para el “Respaldo al concepto operacional global ATM”. Este concepto se publicó posteriormente como Concepto Operacional de Gestión del Tránsito Aéreo mundial (Doc 9854 de la OACI), primera edición, 2005. El aspecto central de este concepto es la necesidad de evolucionar hacia un entorno más colaborativo, según se señala en el informe de la AN-Conf/11 (Informe sobre la cuestión 1 de la orden del día 1.2.1.3):

“Por lo tanto, la meta es una evolución hacia un entorno holístico, de cooperación y colaboración en la adopción de decisiones, en el que las expectativas de los miembros de la comunidad ATFM estarán equilibradas para lograr los mejores resultados basados en la equidad y el acceso”.

3. REFERENCIAS

- a) Documento OACI 9971 Manual de Gestión Colaborativa de la Afluencia del Tránsito Aéreo.
- b) Manual del Proceso de Toma de Decisiones en Colaboración para la Región SAM.
- c) Documento OACI 9854 Concepto Operacional de Gestión del Tránsito Aéreo Mundial.
- d) Documento OACI 9882 Manual sobre Requisitos del Sistema de Gestión de Tránsito Aéreo.
- e) Documento OACI 9883 Manual sobre la Actuación Mundial del Sistema de Navegación Aérea

4. MATERIA

4.1 La CDM ha evolucionado hacia una filosofía o enfoque colaborativo de las operaciones, reúne a los explotadores aéreos, los proveedores de servicios de navegación aérea, la industria privada, las fuerzas armadas y los académicos con el fin de mejorar la toma de decisiones sobre la ATFM mediante un mejor intercambio de información, el uso compartido de datos y mejores herramientas automatizadas en apoyo de la toma de decisiones, con el objetivo de mejorar las decisiones relacionadas con la gestión de afluencia del tránsito aéreo.

4.2. Así, el CDM es un elemento clave en ATFM para poder maximizar las operaciones aeroportuarias y aéreas, ya que tiene en cuenta todos los elementos de coordinación entre los proveedores de servicios de navegación aérea como, por ejemplo, las dependencias de gestión de afluencia (FMU), los puestos de gestión de afluencia (FMP) y los que reciben dichos servicios, como por ejemplo, las aeronaves y los explotadores aeroportuarios. El CDM incorpora a todos los que participan en el proceso de planificación, compartiendo información sobre la posición de la aeronave, las predicciones, los pronósticos meteorológicos, los pronósticos de tráfico y, en general, cualquier gestión que contribuya a una eficiente operación de un sistema del espacio aéreo regional.

4.3. Los siguientes son los temas más visibles que, como situaciones operacionales de un Aeropuerto, deben ser abordadas a través de la metodología CDM:

- ¿Se generan esperas en las calles de rodaje por una posición de estacionamiento ocupada?
- ¿Se presentan demoras por falta de personal de tierra o equipos para atender la llegada de una aeronave a la posición de estacionamiento?
- ¿Algunos vuelos esperan hasta el último momento para informar que no están listos y que perderán su hora calculada de despegue (CTOT)?

4.4. Los procesos de inmigración, Aduana y seguridad aeroportuaria, ¿se saturan? OBJETIVOS DEL CDM EN ATFM

CDM es una metodología de trabajo que tiene por objetivo formar grupos de diferentes niveles, específicamente centrado en la presentación de la solución de problemas comunes, de forma transparente y equitativa para todos los participantes. Sin embargo, el concepto CDM en ATFM busca mejorar la gestión de afluencia del tránsito aéreo y de la capacidad aeroportuaria, reduciendo demoras, anticipándose a los eventos a través de una mejor gestión de los recursos.

Entre estos objetivos figuran:

- a) Brindar información actualizada en tiempo real a todas las partes involucradas, asegurando así una predicción más exacta de los eventos y una mejor utilización de la capacidad, con el apoyo de un proceso de toma de decisiones en colaboración.
- b) Equilibrar la demanda y la capacidad del sistema aeronáutico y a la vez, satisfacer los niveles establecidos de seguridad operacional y eficiencia.
- c) Permitir a los participantes del sistema aeronáutico, optimizar sus decisiones en colaboración con otros, aprendiendo acerca de sus preferencias, limitaciones y la situación real y prevista.
- d) Permitir que todos los miembros de la comunidad ATFM, especialmente los usuarios del espacio aéreo, participen en la adopción de decisiones que les afectan; el nivel de participación corresponde al grado en que la decisión les afecta.
- e) Lograr una solución aceptable a las necesidades de los implicados, mediante un espíritu de cooperación.
- f) Prever situaciones conflictivas.
- g) Determinar una solución.
- h) Transferir información entre las partes involucradas.
- i) Exigir que todas las partes involucradas en el sistema funcionen en forma equitativa para mejorarlo.

#### 4.5. COMUNIDAD ATFM Y SUS OBJETIVOS

Las partes involucradas en ATFM son las organizaciones, órganos o entidades que podrían participar, colaborar y cooperar en la planificación, desarrollo, utilización, reglamentación, operación y mantenimiento del ATFM. Entre estos figuran:

- Comunidad de aeródromo: en el área de un aeródromo se incluyen los aeródromos, los explotadores de los aeródromos y otros involucrados que participan en el suministro y funcionamiento de la infraestructura física necesaria en apoyo de los despegues, aterrizajes y servicios de escala de las aeronaves. Su objetivo en el ATFM es maximizar el rendimiento y la eficiencia siempre que cumplan con su plan operacional. Las demoras impactan fuertemente en los operadores de aeropuertos, principalmente sobre la imagen y reputación debido al uso ineficiente de los recursos del aeropuerto y su infraestructura (puestos de estacionamiento, etc.). Por otro lado, la puntualidad de las llegadas y salidas son la base de la eficiencia de las operaciones. Para estos efectos, se deben prever nuevas inversiones en infraestructura.
- Proveedores de espacio aéreo: se refiere, en términos generales, a los Estados contratantes, en su calidad de propietarios del espacio aéreo, con facultades jurídicas para permitir o denegar el acceso a su espacio aéreo soberano. El término también se puede aplicar a las Organizaciones del Estado que tienen la responsabilidad de establecer las normas y lineamientos para el uso del espacio aéreo. Su objetivo es garantizar la seguridad aérea, utilizando eficientemente la infraestructura disponible, tanto CNS, como la de los aeropuertos.

- Usuarios del espacio aéreo: se refiere a los explotadores comerciales, militares y de la aviación general que utilizan el espacio aéreo soberano de los Estados. Su objetivo es cumplir con su itinerario planificado. El mayor impacto de las demoras para los usuarios del espacio aéreo, está basado en los costos adicionales (combustible, conexiones perdidas y sus efectos secundarios).
- Proveedores de servicios ATM: todas las dependencias y el personal (por ejemplo, Controladores de Tránsito Aéreo, ingenieros, técnicos, etc.) involucrados en la provisión de servicios ATM a los usuarios del espacio aéreo. Su objetivo es prestar los servicios de navegación aérea de manera segura, económica y eficiente en todas las fases del vuelo, proteger a los Servicios de Tránsito Aéreo de sobrecargas y, al mismo tiempo, permitir a los operadores de aeronaves, llevar a cabo sus operaciones tal como fueron planificadas, con un mínimo de penalizaciones. Esto se logra utilizando eficazmente las capacidades del ATC y de los aeropuertos.
- Aviación de Estado: se refiere a las aeronaves destinadas a las Fuerzas Armadas o las que fueren empleadas en operaciones militares o tripuladas por personal militar en ejercicio de sus funciones y las aeronaves policiales y de Aduana.  
Su objetivo es lograr una definición acertada sobre la reserva de espacio aéreo y la colaboración sobre operaciones especiales en concordancia con los requerimientos militares operativos y que correspondan de la mejor manera a sus requerimientos específicos.

#### 4.6. BENEFICIOS PARA LA COMUNIDAD ATFM

- Comunidad de aeródromo
  - a. Reducción del impacto ambiental-ruído y emisiones.
  - b. Mejoras en la puntualidad.
  - c. Mejoras en la gestión y planificación de estacionamientos.
  - d. Aumenta la capacidad de atender vuelos adicionales.
- Proveedores de espacios aéreos
  - a. Tránsito más previsible, por lo tanto se reduce carga de trabajo.
  - b. Se reduce la probabilidad de cometer errores.
  - c. Mejora secuencia de salida.
  - d. Mejora la calidad del servicio.
- Usuarios del espacio aéreo
  - a. Disminución de los tiempos de rodaje y esperas previas al despegue.
  - b. Eliminación de las esperas por puestos de estacionamiento.
  - c. Ahorro de combustible.
  - d. Ahorro de costos operacionales y satisfacción de clientes.
  - e. Incremento en la capacidad operativa con la misma flota de aeronaves.



- Los proveedores de servicios ATM
  - a. Aumento de la capacidad disponible en ruta y en aeropuertos.
  - b. Mejoras en el cumplimiento de SLOTS ATFM asignados.
  - c. Mejoras en el aprovechamiento de SLOTS ATFM.

#### 4.7. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Con el objeto de disponer de la mejor información en pro de la eficiencia operacional, debería establecerse el intercambio de la misma dentro del marco de un memorándum de entendimiento desde las etapas iniciales de implantación de la CDM. La información a compartir por cada uno de los integrantes de la comunidad ATFM es la siguiente:

- Usuarios del espacio aéreo: la cooperación se logrará mediante el intercambio preciso de la información que los operadores de aeronaves pasan a la ATFM (por ejemplo, datos de vuelo) y la información por parte de la ATFM sobre los impactos y las oportunidades que se generen. Con el objeto de lograr una eficiente cooperación, deberían desarrollarse procedimientos y herramientas que permitan la transparencia, eficacia y precisión (automatización).
- Proveedores de servicios ATM: la provisión de los recursos será el punto de partida en el dialogo entre ATC y ATFM donde se utiliza la información sobre disponibilidad de equipos y dotación personal.
- Dependencias involucradas en la gestión del espacio aéreo (ASM): La estructura de red de rutas, el diseño de sectores y la definición del espacio aéreo, será un insumo esencial para el CDM. Los gestores del espacio aéreo tendrán que participar activamente en este proceso. El impacto de su actividad sobre las medidas de gestión de flujo es alto y la mejor manera de proporcionar la eficacia requerida es a través de la integración de estas decisiones dentro del proceso de gestión de capacidad. Los gestores del espacio aéreo también proporcionan información clave para la actividad de planificación del vuelo.
- Comunidad de aeródromos: los procesos de coordinación de slots operativos, proporcionarán información valiosa para los análisis de demanda. Los horarios de las aerolíneas proporcionan información actualizada en relación a las horas de salida y llegada de sus vuelos. Esta información se alineará con los datos operacionales a fin de integrar el proceso ATFM dentro de la puntualidad. Para una gestión "GATE to GATE" efectiva, se requiere de un intercambio de información permanente entre aeropuertos y entre los gestores de espacio aéreo y ATFM.

#### 4.8. IMPLANTACIÓN DE LA CDM

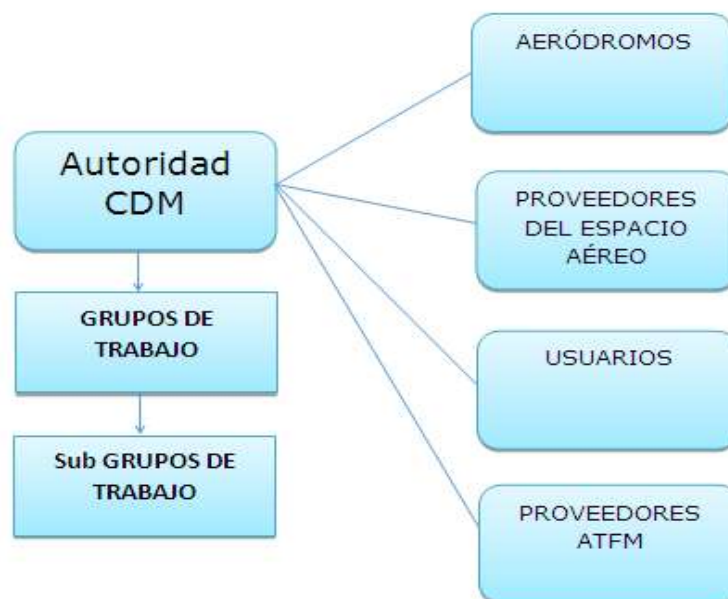
El proceso de implementación del CDM se basa en los siguientes pasos básicos:

- a. Familiarización con el concepto CDM: en esta fase es importante reconocer lo siguiente:
  - El CDM es una nueva cultura de colaboración.
  - Es un proceso de bajo costo con grandes beneficios.
  - Requiere de la colaboración de todos los participantes
  - La información debe ser provista de forma gratuita}
  - La información comercial catalogada como sensible y de seguridad, debe ser manejada de acuerdo a su importancia.
- b. Configuración del proyecto: este proyecto debe tener objetivos y responsabilidades claras.
  - Debe contar con la participación de toda la comunidad desde su inicio.
  - Los objetivos a lograr deben ajustarse a las prioridades que le asigne la comunidad CDM.
  - El proyecto debería comenzar con el concepto de intercambio de información.
  - Se debe hacer un inventario de la información requerida y con la que se cuenta.
  - Se debe lograr la adaptación de los sistemas de cada uno de los participantes con la plataforma de intercambio de información a desarrollar.
  - Se debe educar y capacitar a la comunidad en los conceptos básicos y las tareas a desarrollar en los diferentes procesos.
  - Se debe implementar de una manera armonizada, mediante el uso de material guía para todos los participantes.
- c. Implantación.
  - Se debe establecer una dependencia que gestione el proyecto.
  - Se debe desarrollar la documentación correspondiente.
  - Se debe establecer un Memorándum de Entendimiento para la participación en el CDM
  - Se debe tener un Plan de Tareas claras, definidas, medibles y con tiempos de cumplimiento que sean realistas.
  - Se deben mantener todas las actividades bajo el marco CDM.
  - Se deben crear grupos de trabajos pequeños y efectivos.
- d. Se debe mantener el mismo equipo de personas para lograr la continuidad requerida en los procesos. Medición del éxito.
  - Se deben revisar los objetivos acordados.
  - Se deben acordar los indicadores apropiados para los objetivos.
  - Se debe establecer el estado del sistema antes de la implementación para hacerlo comparable con los avances

**4.9. ESTRUCTURA DEL CDM**

Se establece la siguiente estructura CDM para satisfacer las necesidades de la Comunidad ATFM:

- a. **Autoridad CDM:** Responsable de la implementación y aplicación del CDM.
- b. **Aeródromos:** representantes de los explotadores de aeródromos y de otros estamentos que participan en el suministro y funcionamiento de la infraestructura física necesaria en apoyo de los despegues, aterrizajes y servicios de escala de las aeronaves.
- c. **Proveedores del espacio aéreo:** es, por lo general, quien hará la coordinación entre la Organización, CDM y el Estado.
- d. **Usuarios:** representantes de los explotadores comerciales, aviación general y de Estado.
- e. **Proveedores del servicio ATFM:** es, por lo general, quien hará la coordinación entre la organización, CDM y las Dependencias ATS.
- f. **Grupo y Subgrupo de trabajo:** compuesto por personas designadas por el Líder del CDM con el fin de desarrollar trabajos específicos relacionados con soluciones de problemas ATFM.



#### 4.10. ORGANIZACIÓN DEL CDM

En un proceso de toma de decisiones en colaboración, el objetivo no es sólo lograr un resultado deseado, sino alcanzar ese resultado en la forma más eficiente y eficaz posible para las organizaciones y para todas las partes colaboradoras involucradas. Esto sólo puede lograrse si dichas partes otorgan tanta atención a la forma en que trabajan juntas a lo largo del proceso como el proceso en sí. El proceso para involucrar a las partes interesadas es el siguiente:

- a. Programar reuniones mensuales y/o semanales.
- b. Establecer previamente una agenda que sea de interés general.
- c. Discutir de qué manera se manejará, compartirá y difundirán las decisiones tácticas.
- d. Identificar a los participantes del CDM.
- e. Emitir un Memorándum de Entendimiento (MoU) que estipule pautas en áreas tales como la distribución de información, reglas y reglamentos y de qué manera se logrará un liderazgo compartido.
- f. Crear grupos y sub-grupos de trabajo que están directamente bajo el liderazgo y orientación de la autoridad CDM, con el encargo específico de desarrollar soluciones.

#### 4.11. PLANIFICACIÓN DEL CDM

Se deben realizar reuniones CDM con el fin de lograr una efectiva gestión de mejora del sistema ATM, que permita a los participantes de la Comunidad ATFM dar trazabilidad permanente sobre los avances esperados.

El marco de las reuniones de planificación CDM permitirá consolidar las tareas a realizar con sus correspondientes responsables y además hacer un seguimiento sobre los resultados e informes generados.

Para la implantación del programa de reuniones CDM se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. Desarrollar un plan estratégico acordado entre los participantes del CDM. Este plan deberá incluir un cronograma de actividades y metas.
- b. Desarrollar un plan táctico con metas a corto plazo alineadas con el plan estratégico.
- c. El plan deberá incluir las tareas de manera desglosada para cada grupo de trabajo responsable.
- d. Cada grupo de trabajo deberá mantener actualizado el cronograma de actividades (avances) y garantizar el cumplimiento del plan estratégico.
- e. Priorizar el trabajo con el objeto de optimizar el logro de resultados hacia los objetivos más beneficiosos a nivel de eficiencia y seguridad operacional y que abarque las necesidades de la mayoría de los participantes.

- f. Estructurar el uso de las teleconferencias para desarrollar reuniones virtuales que faciliten los avances sobre ciertos temas.
- g. Desarrollar un cronograma de reuniones mensuales y/o semanales de acuerdo a las necesidades.
- h. Desarrollar los mecanismos necesarios para lograr reuniones extraordinarias de manera efectiva.
- i. Ajustar la agenda de las reuniones con un tiempo de antelación establecido que permita la preparación antes de cada reunión.
- j. Formalizar el proceso de toma de decisiones que permita analizar las propuestas, considerarlas y aprobarlas.
- k. Estandarizar los reportes a ser presentados por los grupos de trabajo.
- l. Implementar una reunión semestral que tenga por objeto el plan estratégico y la aprobación del plan táctico a desarrollar.
- m. Compartir las lecciones aprendidas durante el desarrollo de las tareas acordadas.
- n. Administrar un compilado de tareas para su seguimiento que contenga básicamente:
  - Número de referencia de la tarea
  - Originador de la tarea
  - Fecha de inicio de la tarea
  - Grupo responsable
  - Descripción de la tarea
  - Sub tarea y responsable
  - Estado de avance
  - Fecha de vencimiento de la tarea
  - Observaciones y enlaces

Para el compilado de tareas deberá determinarse un proceso de actualización a ser realizado con una frecuencia determinada.

#### 4.12. MEJORA CONTINUA DEL CDM

Con el objeto de establecer procesos de mejora continua a la toma de decisiones en colaboración que, finalmente redundan en la eficiencia operacional del sistema, se pueden establecer indicadores de performance de acuerdo a objetivos estratégicos generales para el sistema y objetivos específicos para cada uno de los participantes.

Las mejoras alcanzadas deben ser medidas por medio de la comparación del estado de los indicadores “antes y después” de las operaciones. Estas mediciones deben ser monitoreadas continuamente con el objeto de mejorar la calidad del servicio.



DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE  
INTENTIONALLY LEFT BLANK