

CÓDIGO: P-8.2.1-01	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: RETROALIMENTACIÓN A LOS CLIENTES/USUARIOS DEL SERVICIO DE CONTROL DE TRÁNSITO AÉREO.
------------------------------	---

OBJETIVO

Atención a las quejas de los clientes/usuarios respecto a los Servicios de Control de Tránsito Aéreo que presta SENEAM.

ALCANCE:

Aplicable a las quejas de los Servicios de Control de Tránsito Aéreo.

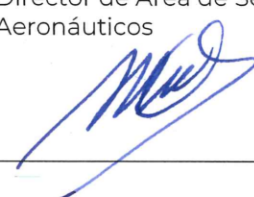
OBSERVACIONES

- El procedimiento se deberá revisar cada 2 años y/o actualizar cuando existan cambios o mejoras en el mismo.

DOCUMENTACIÓN

F-8.2.1-01 Registro de Quejas de los Servicios de Control de Tránsito Aéreo
 F-8.2.1-02 Informe mensual de quejas de los Servicios de Control de Tránsito Aéreo

REVISÓ	
PUESTO	FIRMA
Dirección de Tránsito Aéreo	

APROBÓ	
PUESTO	FIRMA
Director de Área de Servicios Aeronáuticos	

Versión	SEXTA
---------	-------

Fecha de Aprobación	MARZO 2025
---------------------	------------

CÓDIGO: P-8.2.1-01	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: RETROALIMENTACIÓN A LOS CLIENTES/USUARIOS DEL SERVICIO DE CONTROL DE TRÁNSITO AÉREO.
------------------------------	---

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	Clientes / Usuarios	Hacen llegar sus quejas a SENEAM.
2.	Jefes de Estación, Jefes de Unidades ATS o Dirección de Tránsito Aéreo (DTA)	Los integrantes de las áreas, reciben quejas de usuarios e informan al Jefe Regional de los Servicios de Tránsito Aéreo (JATS) y a la Dirección de Tránsito Aéreo, para su análisis.
3.	DTA	Registra en el formato F-8.2.1-01 las quejas recibidas y también las que le fueron informadas por las áreas.
4.	Jefe Regional de los Servicios de Tránsito Aéreo (JATS)	Analiza la Queja el área correspondiente y determina lo siguiente: • Queja Procedente. No Conformidad (NC) • Queja No Procedente. No Aplica Si la queja es procedente, continúa con la actividad 5. Si la queja no es procedente, continúa con la actividad 8.
5.	Jefe Regional de los Servicios de Tránsito Aéreo (JATS)	Aplica el procedimiento P-8.7.1-01 Control de las Operaciones No Conformes en los Servicios a la Navegación Aérea.
6.	Jefe Regional de los Servicios de Tránsito Aéreo (JATS)	Envía en un término no mayor a 30 días calendario el análisis de la queja recibida a la Dirección de Tránsito Aéreo.

CÓDIGO: P-8.2.1-01	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: RETROALIMENTACIÓN A LOS CLIENTES/USUARIOS DEL SERVICIO DE CONTROL DE TRÁNSITO AÉREO.
------------------------------	---

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
7.	DTA / DING	Valida la información y da respuesta al cliente en máximo 45 días calendario a partir de la fecha de recepción de la queja. Retroalimentando al área que envió el análisis de la queja, con la copia del oficio o correo de respuesta al cliente.
8.	Jefe Regional de los Servicios de Tránsito Aéreo (JATS)	Elabora y envía el informe mensual de todas las quejas recibidas (F-8.2.1-02) a la Dirección de Tránsito Aéreo, Dirección de Sistemas de Calidad, Jefatura de Seguridad Operacional.
9.	DTA	Recibe y revisa el informe mensual (F-8.2.1-02) y actualiza su Registro de Quejas del Cliente, mismo que deberá ser enviado a la Dirección de Área de Servicios Aeronáuticos y a la Dirección de Sistemas de Calidad.
10.		Fin del Procedimiento

Control de Cambios	
Decía:	Dice:
Aplicable a las quejas de los Servicios a la Navegación Aérea que presta SENEAM. Dentro de los Servicios a la Navegación Aérea, se contemplan los servicios de: ○ Tránsito Aéreo ○ Información Meteorológica ○ Información Aeronáutica ○ Comunicaciones, Navegación y Vigilancia	Aplicable a las quejas de los Servicios de Control de Tránsito Aéreo.

CÓDIGO:

P-8.2.1-01

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

RETROALIMENTACIÓN A LOS CLIENTES/USUARIOS DEL SERVICIO DE CONTROL DE TRÁNSITO AÉREO.

DIAGRAMA DE FLUJO

