



Procedimientos NOL

Edición 1

11/05/2015

ÍNDICE

- I. OBJETO
- II. DEFINICIÓN DE TAREAS Y CLASIFICACIÓN
- III. COMPETENCIA Y DOMINIO DE COMPETENCIA DEL TMA
- IV. PUESTO DE TRABAJO Y REGISTRO DE ACTIVIDAD DEL TMA
- V. SECCIONES/TALLERES – NIVEL REFERENCIAL Y MAPA
- VI. NIVEL DE COMPETENCIA DEL TMA
- VII. EVALUACIÓN DE COMPETENCIA Y DEL NIVEL DE COMPETENCIA DEL TMA
- VIII. FACTORES DE POTENCIACIÓN
- IX. ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL NOL
- X. PROCESOS NOL
 - X.1 PROCESO DE CUALIFICACIÓN, DOTACIÓN Y CONTROL DE COMPETENCIAS
 - X.2 PROCESO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE COMPETENCIA
- XI. MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES
- XII. HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN
- XIII. GLOSARIO

- ANEXO I – FORMATO FICHA DE SECCIÓN/TALLER
- ANEXO II – MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES
- ANEXO III – FLUJO DE LA EVNC
- ANEXO IV – FORMULARIO DE RECLAMACIÓN EVNC –ADSCRIPCIÓN A NIVEL DE COMPETENCIA

I. OBJETO

El objeto de estos Procedimientos NOL es desarrollar a nivel de detalle el Nuevo Ordenamiento Laboral establecido en el XX Convenio Colectivo, de manera que resulte posible su implantación, administración y gestión en respeto a los acuerdos suscritos entre la Empresa y la Representación de los Trabajadores, y de forma que al mismo tiempo provea al MRO de Iberia de los mecanismos de productividad y flexibilidad que permitan ofrecer a Iberia como Operador costes de mantenimiento de acuerdo con las mejores prácticas del mercado y adicionalmente permitan mantener una posición competitiva en el mercado de MROs.

II. DEFINICIÓN DE TAREAS Y CLASIFICACIÓN

Tarea (ó Trabajo) Elemental

De acuerdo con el XX Convenio Colectivo, Trabajos Elementales son aquellos trabajos de mantenimiento aeronáutico que para su correcta realización:

- Es suficiente el bagaje general de conocimientos y destrezas propias del colectivo de TMA
- A lo sumo necesitan de instrucciones simples y un mínimo entrenamiento

Los trabajos elementales forman parte intrínseca del Dominio de Competencia (ver Capítulo III) del TMA, y no requieren en general de evaluación de competencia ni de control y registro individualizado.

Tarea Cualificada

Se define Tarea Cualificada por oposición a Tarea Elemental. En consecuencia Tarea Cualificada es aquella que para su correcta realización:

- No es suficiente con el bagaje general de conocimientos y destrezas propias del colectivo TMA, sino que requiere de cualificación, bien específica para la tarea, bien para agrupaciones de tareas de la misma naturaleza
- Se necesita el uso de datos de mantenimiento (documentación OEM o equivalente) específicos para la tarea

Tarea (Trabajo) Complementaria

De acuerdo con el XX Convenio Colectivo, Trabajos Complementarios son aquellos trabajos que no siendo estrictamente trabajos de mantenimiento son necesarios para la realización de los trabajos de mantenimiento. Los trabajos elementales incluyen el manejo de terminales informáticos utilizados para entrada y salida de información en los sistemas de control, gestión y documentación; la utilización y operación de vehículos de transporte, arrastre y elevación; el manejo de equipos de comunicaciones; la utilización, interpretación y actualización de la documentación técnica; la cumplimentación de la documentación de planificación, control y gestión que se establezca dentro del proceso general de mantenimiento; la participación como instructor de prácticas, "on the job training" y como evaluador de competencias; etc.

Las Tareas Complementarias pueden ser a su vez Tareas Elementales o Tareas Cualificadas.

En Secciones/Talleres de producción del mantenimiento (actividades de productivo directo), las Tareas Complementarias tendrán en general, como su nombre indica, carácter complementario a las tareas de mantenimiento (ejecución del mantenimiento)

En Secciones/Talleres de soporte a la producción del mantenimiento y de gestión del mantenimiento de la aeronavegabilidad (actividades indirectas o de productivo indirecto), las Tareas Complementarias podrán tener carácter principal y representar el núcleo de la tareas de la Sección/Taller.

Grado de Complejidad de una Tarea

Se define como el grado de exigencia de la tarea a quien la ejecuta, por la dificultad intrínseca que presenta y respecto al procesamiento de la información implicada.

Los factores para determinar la exigencia de una tarea se clasifican en dos grupos:

1. La información y conocimientos implicados

1.1 Información de tarea

En mantenimiento aeronáutico y en particular en la aplicación del NOL se entiende por información de tarea los datos de mantenimiento necesarios para la ejecución de la tarea. En el análisis hay que considerar los siguientes subfactores:

- estándar de datos de mantenimiento

El uso directo de Manuales de OEMs contribuye en general a un mayor grado de complejidad. Por el contrario, el uso de instrucciones generadas por servicios de Ingeniería o de Preparación de Trabajos contribuye en general a un menor grado de complejidad

- número de fuentes de datos de mantenimiento distintas

El uso de más de una fuente de datos de mantenimiento (p.e. TSM y AMM o EM +NDTM) contribuye a un mayor grado de complejidad

1.2 Conocimiento acumulado

En mantenimiento aeronáutico y en particular en la aplicación del NOL se considera que el conocimiento acumulado se concreta en la cualificación, de manera que una tarea tendrá mayor grado de complejidad cuanto mayor sea el nivel de cualificación requerido. Una medida, no única, pero sí representativa del nivel de cualificación requerido, es la extensión y de la profundidad de la formación requerida para la cualificación.

2. El número, naturaleza e interacción de los pasos necesarios.

2.1. Grado de procedimentación

En mantenimiento aeronáutico y en particular en la aplicación del NOL se considera que todas las tareas de rutina y gran parte de las tareas de no rutina están protocolizadas de antemano. En consecuencia, sólo se considerará este factor como contribuidor positivo al grado de complejidad cuando la no rutina no esté protocolizada. El análisis del grado de complejidad debe centrarse en identificar aquellas tareas que puedan derivar en acciones de no rutina en las que la identificación de la acción correctiva no resulta inmediata.

2.2. Número de pasos no redundantes

En el mantenimiento aeronáutico y en particular en la aplicación del NOL se considera que el número de pasos es un subfactor que contribuye positivamente, en un segundo orden de influencia, al grado de complejidad, pero excluyendo los requerimientos de memoria, dado que los registros de mantenimiento eliminan

en general la necesidad de que la persona que realiza la tarea tenga que confiar de manera principal en su memoria.

2.3. Número de brazos de la tarea

En el mantenimiento aeronáutico y en particular en la aplicación del NOL, se consideran sólo tareas secuenciales y no paralelas, por lo que este factor no es aplicable.

2.4. Número de árboles de decisión

En el mantenimiento aeronáutico y en particular en la aplicación del NOL sí se considera que cuántas más decisiones que impliquen líneas alternativas haya que tomar, mayor será el grado de complejidad.

2.5. Grado de interacción entre pasos

En la aplicación del NOL sólo se considera este factor cuando un paso puede modificar uno anterior.

2.6 Grado de estabilidad-variabilidad del procedimiento

En mantenimiento aeronáutico y en particular en la aplicación del NOL no se considera un factor relevante, porque se entiende que en el mantenimiento aeronáutico, por estar fuertemente regulado, no se producen cambios de contexto.

2.7. Naturaleza de los pasos

En la aplicación al mantenimiento aeronáutico y en particular del NOL se entiende que es un subfactor relacionado con 1.2 (conocimiento acumulado – nivel cualificación requerido), pero que presenta diferencias. Se concreta en la capacidad de análisis y juicio para hacer la determinación que requieran aquellos pasos más difíciles de las tareas.

Adicionalmente a los factores típicos de la industria en general, en la aplicación al mantenimiento aeronáutico y en particular del NOL se consideran los siguientes factores:

1. Criticidad de la Tarea en términos de seguridad operativa (safety) y económicos (medido en función del coste del error). Cuanto mayor sea la criticidad de la tarea, mayor será el grado de complejidad.
2. Destreza en la realización de la tarea, dejando al margen elementos cognitivos y centrada en aspectos manuales, cuando el nivel de destreza requerido para la realización de la tarea no es común y sí diferencial en el colectivo de TMAs. Cuanto mayor sea la destreza requerida, mayor será el grado de complejidad.
3. Frecuencia de ejecución de la tarea, que influye de manera inversa, esto es cuanto más se repite una tarea, menor es el grado de complejidad, porque se "industrializa" su ejecución.

En la siguiente tabla se representan los factores/subfactores que influyen en la calificación de una tarea como compleja.

GRADO DE COMPLEJIDAD – FACTORES		BAJO	MEDIO	ALTO
Datos de Mantenimiento	Estándar de documentación			
	Nº de fuentes			
Nivel de Cualificación Requerido				
Grado de Procedimentación de la Tarea				
Grado de Extensión de la Tarea (nº pasos)				
Grado de Decisión sobre Alternativas				
Grado de Interacción Inversa entre Pasos de la Tarea				
Grado de Capacidad de Análisis y Juicio				
Críticidad de la Tarea	Seguridad Operativa (Safety)			
	Económica (Coste del Error)			
Destreza Requerida para la Ejecución de la Tarea				
Frecuencia de Ejecución de la Tarea				

Este procedimiento no pretende que se realice un análisis exhaustivo de cada tarea, determinando la presencia de los distintos factores de acuerdo con esta tabla, sino que esta tabla y los criterios subyacentes deben entenderse como herramienta o guía a utilizar en aquellos casos que presenten duda y en los procesos de homogeneización.

El criterio primario para clasificar una tarea es el juicio técnico global de los responsables de la clasificación y de los responsables de los procesos de homogeneización posteriores.

Clasificación de Tarea en cuanto a Grado de Complejidad

A los efectos del NOL, las tareas de mantenimiento se clasifican en cuatro grados de complejidad:

- Grado 1, que corresponden a las Tareas Elementales
- Grado 2, que corresponden a las Tareas Cualificadas que no presentan una presencia significativa de factores/subfactores de contribución al grado de complejidad
- Grado 3, que corresponden a las Tareas Cualificadas que presentan efectivamente una presencia significativa de factores/subfactores de contribución al grado de complejidad. Las Tareas de grado 3 de complejidad corresponden con las tareas complejas que se establecen en el XX Convenio como criterio para asignar el Nivel Referencial de una Sección/Taller y del Nivel de Competencia de los TMAs
- Grado 4, que corresponden a las Tareas Cualificadas que presentan, adicionalmente a una complejidad correspondiente a Grado 3, características diferenciales, como pueden ser:
 - la responsabilidad ejercida en el marco de eslabones críticos de la cadena de la seguridad operacional (“safety”), típica de la certificación del mantenimiento de aeronaves

- la especial responsabilidad ejercida en el campo de las revisiones y prórrogas de los certificados de revisión de la aeronavegabilidad
- la especial capacidad de autonomía, análisis y síntesis en el campo de los procedimientos, típicas de la auditoría e inspección de calidad
- la influencia determinante en los "KPIs" de carácter operacional de los Clientes

Las Tareas de grado 4 de complejidad corresponden con las tareas que caracterizan en el XX Convenio las Secciones/Talleres de Nivel Referencial Alto.

Tarea Característica (ó Relevante) de una Sección/Taller

Tareas Características de una Sección/Taller son aquellas que son representativas de la actividad de la Sección o Taller en términos de volumen de actividad, volumen económico y/o tecnología. No son Tareas características de una Sección o Taller los trabajos elementales (grado 1 de complejidad) ni los trabajos que se realicen de manera muy esporádica.

Adicionalmente, en una Sección/Taller de producción de mantenimiento en general las tareas complementarias no serán tareas características. Por el contrario, en una Sección/Taller de soporte a la producción del mantenimiento o de gestión del mantenimiento de la aeronavegabilidad las tareas complementarias sí podrán ser tareas características de la Sección/Taller

Las Tareas Características de una Sección o Taller pueden ser de variada naturaleza (reparación o revisión de una parte o componente, realización de un proceso, utilización de un equipo...).

Salvo casos excepcionales, el número de Tareas Características de una Sección o Taller estará limitado a un máximo de 20. La razón de establecer un límite al número de Tareas Características son por una parte de orden conceptual –discriminar de lo fundamental frente a lo accesorio – y por otra parte de orden práctico – para hacer manejable el proceso de evaluación y los procesos de desarrollo de los TMAs -

Clasificación de Tareas Características de una Sección/Taller

A los efectos de la aplicación del NOL, las tareas características de una Sección/Taller se clasificarán por su grado de complejidad, esto es si son de grado 2, 3 ó 4.

III. COMPETENCIA Y DOMINIO DE COMPETENCIA DEL TMA

Dominio de Competencia

El XX Convenio Colectivo define Dominio de Competencia como el conjunto de competencias que posee el TMA y que están acreditadas y reconocidas por la Empresa. El Dominio de Competencia de un TMA se compone del Dominio Inicial de Competencia y de las competencias incorporadas, bien individualmente o en pequeños bloques, bien en bloques o agrupaciones significativas de competencias.

Cualificación académica/profesional reconocida por la Empresa

Es la que aporta el TMA en el momento de ingreso/contratación o posteriormente y que sirve de base sobre la que se construye el Dominio de Competencia. La Organización de Calidad fija los requisitos de cualificación profesional para la contratación en dos instancias. En una primera, en el MOE (ref. apartado 3.7) y normas derivadas establece los requisitos generales, que pueden presentar variaciones dependiendo del primer destino o puesto de trabajo previsto para la persona contratada. Estos requisitos generales son objeto de aprobación por AESA. En una segunda instancia, en un proceso específico de ingreso/contratación, la Organización de Calidad puede concretar más los requisitos de cualificación. En esta segunda instancia resultan muy relevantes los requerimientos de Producción, que puede fijar preferencias entre todas las cualificaciones académicas/profesionales posibles de acuerdo con el MOE, por razones de adecuación. La Organización de RR.HH. contrata de acuerdo con los requisitos fijados por la Organización de Calidad y las preferencias establecidas por la Organización de Producción.

Dominio Inicial de Competencia

Se define Dominio Inicial de Competencia como el que tenía el TMA a la firma del XX Convenio Colectivo, y que está determinado por su Área/Especialidad, formación y experiencia, de acuerdo con los procedimientos de cualificación del MOE y normas derivadas, y con el resultado de la evaluación regulatoria de competencia vigente (ver Capítulo VII). El principio fundamental es que las cualificaciones y competencias de un TMA no se han visto alteradas por el NOL en el instante inicial. El NOL es el marco que, partiendo de una situación de origen determinada por los Dominios Iniciales de Competencias, permitirá y favorecerá el desarrollo de las cualificaciones y competencias de los TMA con el objeto de optimizar los procesos productivos y dotar de flexibilidad en la gestión de los recursos humanos productivos. El Dominio de Competencias de un TMA será el Dominio Inicial más las competencias incorporadas, bien de manera individual, bien por bloques significativos. Para los TMAs de nueva incorporación el Dominio Inicial de Competencias será el Dominio de Competencias que tengan transcurrido 1 año desde la incorporación, esto es tras haber superado las fases de formación de entrada, trabajo tutelado y la formación de cualificación recibida en ese primer año.

Competencias individuales o grupos de competencias incorporadas

Son las competencias incorporadas al Dominio de Competencia por programas de formación teórico-prácticos (p.e. las incorporadas mediante el Programa de "Quick Wins"). Las iniciativas de incorporación de competencias podrán ser de carácter colectivo y planificado, como es el caso del Programa "Quick Wins", o con carácter individual en la gestión rutinaria de un Taller.

Bloques significativos de competencias incorporados

Además de la incorporación de competencias de manera individual o por grupos pequeños, también se pueden incorporar por bloques. Se consideran bloques de competencias cuando las agrupaciones tienen un tamaño del orden de magnitud de un Dominio tecnológico y cuando además pertenecen a una familia tecnológica distinta a la del Dominio Inicial de Competencia. Están relacionados con el Factor de Potenciación de Extensión de Competencias (ver Capítulo VIII). Un ejemplo típico sería el de incorporar un bloque de competencias en mantenimiento de interiores de avión a los TMA del Hangar de Pintura, para que estos TMA pudieran trabajar en el Taller de Interiores cuando no hubiera avión en proceso de pintura.

Autorizaciones técnicas

Son las que emite la Empresa para autorizar a un TMA a realizar un proceso técnico con especiales requisitos de control (p.e. inspecciones boroscópicas, pesado de avión, rodaje de motor a potencia, taxi, inspecciones END...). Actualmente existe un número reducido de autorizaciones técnicas formales (inspecciones END y soldadura, taxi de aeronaves...), aunque se reconoce que pueden existir en la práctica otras autorizaciones no completamente incluidas en el sistema desde un punto de vista formal. La Empresa se ha fijado el objetivo de desarrollar el sistema de autorizaciones técnicas, como parte importante del Nuevo Modelo de Mantenimiento en el marco del NOL.

Autorizaciones funcionales

Son las que emite la Empresa para autorizar a un TMA a realizar una función relevante con implicaciones regulatorias u organizativas. Actualmente las únicas autorizaciones funcionales formales son la de certificación y con algunos matices las de inspección de control de calidad y auditoría (asociadas a puesto de trabajo tipo) No obstante se prevé introducir en el sistema nuevas autorizaciones, entre otras autorización de inspección requerida, sign-off, certificación de apoyo diferenciada de la de certificación de aptitud para el servicio..., como parte del Nuevo Modelo de Mantenimiento en el marco del NOL.

Ficha de Dominio de Competencia

La Ficha de Dominio de Competencia de un TMA es un documento donde se registra toda la información relativa a cualificaciones, competencias y autorizaciones del TMA, tanto actuales como históricas. La Ficha de Dominio de Competencia residirá en PeopleSoft y será accesible tanto por el interesado como por su Jefe.

IV. PUESTO DE TRABAJO Y REGISTRO DE ACTIVIDAD DEL TMA**Puesto de Trabajo**

En el marco del NOL se entiende como Puesto de Trabajo de un TMA al conjunto compuesto por:

- ubicación orgánica como mínimo hasta el nivel de Sección/Taller, aunque en aquellos casos en que una Sección/Taller esté formado por subsecciones muy independientes, puede llegar a nivel de subsección
- ubicación física. En aquellos casos en que el TMA puede desarrollar su actividad con regularidad en varias ubicaciones, se incluirán todas ellas en el Puesto de Trabajo. Cuando sea posible se indicará cuál es la más habitual de ellas
- actividad asignada
- cualificaciones requeridas para el ejercicio de la actividad asignada
- autorizaciones requeridas para el ejercicio de la actividad

NOTA: El Puesto de Trabajo no incluye el Nivel de Competencia

En el NOL no existen puestos de trabajo tipo, sino puestos de trabajos individuales. Esto no implica que haya tantos puestos de trabajo como TMAs. Existirán familias y patrones, pero siempre dentro del concepto de que en un puesto de trabajo puede requerir distintas combinaciones de requerimientos (competenciales técnicos y funcionales).

Registro de Actividad

En el marco del NOL es necesario disponer de un registro de actividad realizada por el TMA, que incluya:

- actividad de mantenimiento realizada, principalmente registros de mantenimiento
- observación/valoración periódica por TMAJ
- anotaciones de actuaciones destacadas (p.e comisiones de servicio relevantes, rescate de aviones, emergencias, dificultades con instalaciones/equipos..., participación en programas sugerencias, proactividad en programas SeH, SMS...)
- anotaciones de defectos de calidad producidos, reprocesos, lapsos de mantenimiento, no-conformidades en auditoría, caducidad formación recurrente, no observación medidas SeH (EPIs u otros)

V. SECCIONES/TALLERES – NIVEL REFERENCIAL Y MAPA**Sección y Taller**

En general y a los efectos de aplicación del NOL se distinguirá entre Taller y Sección de acuerdo con los siguientes criterios orientativos, pero no absolutos:

- El término Taller se utilizará cuando haya una correspondencia con una instalación física y la actividad principal sea de productivo directo
- El término Sección se utilizará cuando las funciones que definen y caracterizan la Sección sean más relevantes que la instalación física donde se desarrollen. En general son actividades indirectas, de productivo indirecto o de productivo directo asimilable a productivo indirecto
- En algunos casos las Secciones estarán referidas a un Taller (p.e. Sección certificación dentro de Taller Mantenimiento Avión LR MAD) y en otros casos no (p.e. Sección Auditoría), dependiendo de que la función característica de la Sección sea adicional a las del Taller y diferencial respecto a la generalidad del colectivo de TMA's del Taller (1º caso), o no (2º caso)

En los procedimientos NOL se utilizará el término Sección/Taller para referirse indistintamente a una Sección o a un Taller.

Mapa de Secciones/Talleres

El Mapa de Secciones/Talleres es la relación estructurada de Secciones y Talleres que se fijan a los efectos de la aplicación de los procedimientos del NOL. En general existirá una correspondencia entre las Secciones/Talleres organizativas o de CLOs, pero no tiene por qué ser completa.

Se distingue entre:

- Mapa de Secciones/Talleres para la Evaluación del Nivel de Competencia

Anualmente y de forma previa al inicio del proceso general de Evaluación del Nivel de Competencia del personal TMA, la Organización confirmará el Mapa de Secciones/Talleres a utilizar en ese proceso de evaluación. No obstante, la Organización podrá modificar el Mapa de Secciones/Talleres cuando se presenten cambios tecnológicos, variaciones de las cargas de trabajo y su distribución, necesidades organizativas y de gestión, u otras razones similares que requieran de un Mapa distinto, pero en ningún caso podrá afectar al proceso de Evaluación del Nivel de Competencia, una vez iniciado.

- Mapa de Secciones/Talleres corriente o actual

Es el Mapa que en cada momento refleja las Secciones/Talleres. Incorpora los cambios que haya podido haber desde el último proceso de Evaluación de Nivel de Competencia.

Nivel Referencial de una Sección/Taller

En el XX Convenio Colectivo se define Nivel Referencial de Competencia de una Sección/Taller como el nivel que caracteriza a la Sección/Taller en cuanto a la dificultad técnica intrínseca de los procesos/tareas de mantenimiento asignados a esa

Sección/Taller, a la formación/cualificación requerida para su realización, a la criticidad del producto de su realización y a la naturaleza y grado de responsabilidad asumida.

De acuerdo con el XX Convenio Colectivo, se establecen tres Niveles Referenciales posibles para una Sección/Taller:

- Nivel Referencial Alto
- Nivel Referencial Destacado
- Nivel Referencial Básico (o Fundamental)

Una Sección/Taller será clasificada como de Nivel Referencial Alto cuando un número relevante de sus tareas características, con ponderación por volumen de actividad de la tarea, sean de grado de complejidad "4".

Una Sección/Taller será clasificada como de Nivel Referencial Destacado, cuando un número muy relevante de sus tareas características, con ponderación por volumen de actividad, sean de grado de complejidad "3".

Una Sección/Taller será clasificada como de Nivel Referencial Básico, cuando no exista un número de tareas características relevante, con ponderación por volumen de actividad, de grado "3" o "4" de complejidad.

A efectos prácticos y para facilitar la codificación en bases de datos y en la gestión de la información se establece la siguiente denominación abreviada alternativa:

Nivel Referencial Básico (o Fundamental)	"NR1"
Nivel Referencial Destacado	"NR2"
Nivel Referencial Alto	"NR3"

Ficha de Sección/Taller

La Ficha de Sección/Taller es un documento propio de cada Sección/Taller donde se establecen las características y criterios de la Sección/Taller relevantes para la determinación de su Nivel Referencial, así como las caracterizaciones y criterios necesarios para determinar el Nivel de Competencia de los TMAs encuadrados en esa Sección/Taller.

Ver Anexo I – Formato de Ficha de Sección/Taller

Caracterización de la Competencia Técnica en una Sección/Taller

Son las condiciones expresadas como relación, nº mínimo, proporción mínima, valoración ponderada o combinación de tareas en las que debe ser competente y que efectivamente debe ejercer un TMA de acuerdo con estándares productivos (autonomía y eficiencia) y de calidad para alcanzar el Nivel Referencial de la Sección/Taller. La caracterización de la competencia técnica de una Sección/Taller está incluida en la Ficha de la Sección/Taller.

Para las Secciones/Talleres de Nivel Referencial Destacado las condiciones estarán articuladas principalmente en torno a las tareas características de grado de complejidad "3" de la Sección/Taller.

Para las Secciones/Talleres de Nivel Referencial Alto las condiciones estarán articuladas principalmente en torno a las tareas características de grado de complejidad "4" de la Sección/Taller.

Caracterización de la Competencia Funcional en una Sección/Taller

Es la forma en que se concreta en una Sección/Taller particular las siguientes funciones, enumeradas de manera orientativa, no exclusiva:

- supervisión directa
- supervisión general
- coordinación
- inspección requerida
- inspección final
- certificación
- ...

, para que el TMA que las ejerza en el modo especificado en la Ficha, alcance (condición necesaria pero no suficiente) el Nivel Referencial de la Sección/Taller. La caracterización de la competencia funcional estará incluida en la Ficha de la Sección/Taller.

Caracterización del Factor de Potenciación de Coordinación Intra-Sección

Es la forma de concretarse el factor de coordinación, esto es la que se refiere a grupos de tamaño relevante o en relación a subcontratas, o bien en Secciones/Talleres de Nivel Referencial Destacado como tareas de coordinación, seguimiento y control de las cargas y flujos de trabajos, y de gestión de los recursos humanos a nivel global de la Sección/Taller, de acuerdo a las instrucciones y directrices del TMA Jefe, en el ámbito exclusivo de la Sección/Taller.

De manera más concreta, se distinguen tres tipos de Factor de Potenciación de Coordinación:

- Tipo I (para Secciones/Talleres de Nivel Referencial Básico (NR1))

Factor de Coordinación que se presenta cuando el TMA, habitualmente y como parte sustancial de su actividad, distribuye, coordina, controla y acepta técnicamente en cualquiera de las formas (inspección, doble inspección, "sign off", certificación) los trabajos de grupos de TMA's de tamaño relevante (típicamente > 6 personas) y cuando además estos trabajos no puede ser aceptados técnicamente en una proporción significativa por los TMA que lo realizan.

- Tipo 2 (para Secciones/Talleres de Nivel Referencial Básico (NR1))

Factor de Coordinación que se presenta cuando el TMA, habitualmente y como parte sustancial de su actividad coordina (subcontratista con usuarios), controla y acepta técnicamente de manera totalmente autónoma el trabajo realizado por una empresa subcontratista de servicios de mantenimiento aeronáutico y/o de servicios de soporte al mantenimiento (instalaciones, medios de producción...) con un volumen de trabajo y complejidad técnica relevantes.

- Tipo 3 (para Secciones/Talleres de Nivel Referencial Destacado (NR3))

Factor de Coordinación que se presenta cuando el TMA Jefe de la Sección/Taller se apoya (*) de forma significativa, habitual y distintiva respecto a la generalidad de los TMAs con funciones de coordinación y supervisión de esa Sección/Taller, de manera que el TMA en funciones de apoyo realiza tareas de coordinación, seguimiento y

control de las cargas y flujos de trabajos, priorización de las actividades y de distribución y asignación de TMAs a nivel global de la Sección/Taller, más allá de la coordinación de trabajos colectivos, de acuerdo a las directrices del TMA Jefe.

(*) respondiendo a una necesidad y/o conveniencia significativa de la producción o del soporte a la producción por razones relevantes de:

- A. Alto ratio TMA/TMAJ
- B. Alta movilidad del personal: el personal trabaja para distintas organizaciones y/o en distintas localizaciones físicas.
- C. Gran variabilidad de la demanda y tipología de trabajo, entendiéndose la existencia de perturbaciones que pueden afectar a la programación prevista para el turno.

La caracterización del factor de potenciación de coordinación intra-sección estará incluida en la Ficha de la Sección/Taller.

Caracterización del Factor de Potenciación de Extensión de Competencias Intra-Sección

Es la forma de concretarse el factor de extensión de competencias en el ámbito exclusivo de la Sección/Taller. En general en el ámbito de una Sección/Taller no será necesaria una extensión de competencias en grado susceptible de acreditar la presencia del factor de extensión de competencias, a diferencia de los casos en los que un TMA desarrolle actividad en dos o más Talleres. No obstante podrá haber excepciones a la generalidad.

La caracterización del factor de potenciación de extensión de competencias intra-sección estará incluida en la Ficha de la Sección/Taller.

VI. NIVEL DE COMPETENCIA DEL TMA**Nivel de Competencia de un TMA**

En el XX Convenio Colectivo se define Nivel de Competencia de un TMA:

a) En forma completa:

Es el grado cualitativo de aportación del TMA a la realización de los procesos de mantenimiento en el puesto de trabajo que ocupa, valorada esta aportación en términos de:

- Competencias realmente ejercidas en el puesto de trabajo en la realización en propio de procesos de mantenimiento, tanto en dificultad como en amplitud
- Competencias realmente ejercidas en el puesto de trabajo complementando la realización de procesos de mantenimiento de otros
- Autonomía con que ejerce dichas competencias
- Responsabilidad ejercida y adquirida en el ejercicio de las competencias

b) En forma resumida

Es la resultante de la valoración del conjunto de competencias que en cada momento ejerce efectivamente un TMA en términos:

- De dificultad técnica intrínseca de las competencias ejercidas
- Responsabilidad asociada al ejercicio de esas competencias
- Grado de autonomía de ejecución
- Extensión de las competencias efectivamente ejercidas

De acuerdo al XX Convenio Colectivo, se establecen tres Niveles de Competencia:

- Nivel de Competencia Básico (o Fundamental)
- Nivel de Competencia Destacado
- Nivel Competencia Alto

A efectos prácticos y para facilitar la codificación en bases de datos y en la gestión de la información se establece la siguiente denominación abreviada alternativa:

Nivel de Competencia Básico (o Fundamental)	"NC1"
Nivel de Competencia Destacado	"NC2"
Nivel de Competencia Alto	"NC3"

El Nivel de Competencia no representa una limitación directa a los trabajos de mantenimiento (ejecución, inspección, aceptación coordinación y certificación) que puede realizar un TMA, a diferencia por ejemplo de la cualificación de un TMA, que sí es una limitación directa. En general, no cabe argumentar objeciones para realizar un trabajo porque se considere que es requerido un cierto Nivel de Competencia. Por el contrario, no sólo cabe, sino que resulta preciso argumentar objeciones a la realización de un trabajo cuando el TMA considere que no está cualificado y no se le haya asignado supervisión directa.

El Nivel de Competencia representa una valoración global de las competencias ejercidas por el TMA en el período evaluado, en general de 1 año. No obstante, a través del Nivel

de Competencia normalmente hay una relación indirecta entre las competencias que ejerce un TMA, en especial las funcionales, y el Nivel de Competencia asignado.

Dado que no hay una relación directa, aunque la haya indirecta, entre Nivel de Competencia – valoración global – y los trabajos o funciones específicas que puede realizar un TMA, no se debería utilizar en general el Nivel de Competencia de los TMAs de manera explícita en la gestión rutinaria de las Secciones y Talleres.

Nivel Base de Competencia de un TMA

Es el Nivel de Competencia (Básico (“NC1”), Destacado (NC2”) o Alto (“NC3”)) que resulta de la evaluación de las competencias técnicas y funcionales del TMA, sin tener en consideración los Factores de Potenciación del Nivel de Competencia. En Secciones/Talleres de Nivel Referencial Destacado o Alto, el TMA debe satisfacer los requisitos de competencia técnica y funcional de esa Sección/Taller para obtener el mismo Nivel que el Referencial de la Sección/Taller.

VII. EVALUACIÓN DE COMPETENCIA Y DEL NIVEL DE COMPETENCIA DEL TMA

Evaluación del Nivel de Competencia de un TMA

Es la evaluación por la que se determina con una frecuencia anual, salvo casos muy determinados, el Nivel de Competencia de un TMA. La Evaluación de Nivel de Competencia consta en general de evaluaciones de las competencias técnicas, competencias funcionales y de presencia de factores de potenciación del nivel de competencia, esto último sólo para Secciones/Talleres de Nivel Referencial Básico ("NR1") o Destacado("NR2")

Evaluación Regulatoria de Competencia de un TMA

Es la evaluación requerida por las regulaciones EASA (ref. 145.30 (e) Personnel Requirements) para establecer y controlar la competencia de todo el personal, no sólo TMA, involucrado en el mantenimiento, gestión del mantenimiento y/o auditorías de calidad. El procedimiento de Evaluación Regulatoria de Competencia de Iberia como Organización de Mantenimiento Aprobada EASA Parte 145 está recogido en el capítulo 3.14 del MOE. La evaluación regulatoria inicial se realizó de manera general en noviembre de 2013. De acuerdo con el procedimiento vigente, la primera evaluación periódica para personal certificador y de inspección de control de calidad está prevista para noviembre de 2015, y para el resto del personal para noviembre de 2016.

El objetivo es que a partir de fin de 2015 estén acopladas la Evaluación Regulatoria de Competencia con la Evaluación del Nivel de Competencia del TMA, de forma y manera que los cuestionarios y el proceso de evaluación sea uno mismo, aunque varíe el producto de la evaluación:

- En el caso de la Evaluación del Nivel de Competencia, el producto resultante es la determinación del Nivel de Competencia, que tiene implicaciones en el Plus de Competencia y en tope de la progresión de niveles salariales
- En el caso de la Evaluación Regulatoria de Competencia, el producto resultante es la determinación de competencia respecto al puesto de trabajo específico, y si son necesarias acciones formativas y/o supervisión directa para desarrollar las funciones asociadas a este puesto de trabajo específico

Evaluación por Competencia

Es un componente fundamental en el sistema de Evaluación de Rendimiento que RR.HH. está implantando gradualmente en Iberia. Como referencia, la Evaluación por Competencia para personal de Estructura consta de evaluación de competencias corporativas, competencias específicas del puesto de Estructura y de competencias técnicas.

La Organización de RR.HH. dispone de una herramienta EVC residente en People Soft, que con ciertas adaptaciones se va a utilizar para la Evaluación del Nivel de Competencia de los TMAs.

En el ámbito NOL, el término Evaluación por Competencia o EVC se referirá siempre que no se especifique algo diferente a la herramienta de evaluación.

VIII. FACTORES DE POTENCIACIÓN

Factor de Potenciación

De acuerdo con el XX Convenio Colectivo se entiende por Factor de Potenciación aquél factor que cuando está presente en una magnitud relevante y se ejerce efectivamente por necesidades del puesto de trabajo, modifica, según el caso por sí solo o bien en combinación con otros Factores de Potenciación, al alza la asignación del Nivel de Competencia del TMA sobre aquél que le correspondería por aplicación del resto de criterios de asignación.

Se distinguen tres factores de potenciación:

- Factor de Extensión de Competencias, que se presenta cuando el TMA ejerce efectivamente competencias en una gran extensión, significativamente mayor que la generalidad del colectivo y que responda a una necesidad productiva determinada por la Empresa
- Factor de Coordinación que se presenta cuando el TMA, habitualmente y como parte sustancial de su actividad, distribuye, coordina, controla y acepta técnicamente en cualquiera de las formas (inspección, doble inspección, "sign-off", certificación) los trabajos de grupos de TMA's de tamaño relevante (típicamente > 6 personas) y cuando además estos trabajos no puede ser aceptados técnicamente en una proporción significativa por los TMA que lo realizan. Adicionalmente, en Secciones/Talleres de Nivel Referencial Destacado se presenta cuando el TMA habitualmente y como parte cualitativamente significativa de su actividad realiza tareas de coordinación, seguimiento y control de las cargas y flujos de trabajos, y de gestión de los recursos humanos a nivel global de la Sección/Taller, de acuerdo a las instrucciones y directrices del TMA Jefe. Según se explica en el Capítulo V. - SECCIONES/TALLERES - NIVEL REFERENCIAL Y MAPA, existen tres tipos o concreciones del Factor de Coordinación.
- Factor de Excelencia, que se presenta cuando el TMA manifiesta un desempeño excelente en términos absolutos y en relación al desempeño medio del colectivo.

Caracterización de los Factores de Potenciación de Coordinación y Extensión de Competencias

La caracterización de estos dos factores consta de una caracterización intra-sección y de una caracterización extra-sección. Las caracterizaciones intra-sección estarán incluidas en la Ficha de la Sección/Taller, no así las caracterizaciones extra-sección, que exceden el ámbito de la Sección/Taller.

Caracterización del Factor de Potenciación de Excelencia

El XX Convenio Colectivo establece que el Factor de Potenciación de Excelencia se presenta cuando el TMA manifiesta un desempeño excelente en términos absolutos y en relación al desempeño medio del colectivo.

En el marco del NOL se entiende por excelencia profesional la capacidad que permite, a las personas que ya presentan unas sólidas capacidades técnicas, desarrollar una serie de habilidades adicionales(1), que les convierte en referentes para los compañeros y

mandos (2) en su entorno profesional, superando las expectativas(3) requeridas para su puesto de manera sostenida, donde:

(1) Las habilidades adicionales incluyen de manera principal, pero no exhaustiva ni limitativa:

- ser proactivo, asumiendo la responsabilidad de que las cosas sucedan
- hacer uso racional y eficaz del tiempo
- empatizar con compañeros, mandos y clientes
- comunicar bien sus ideas
- contribuir a los programas de cambio
- contribuir al clima laboral y productivo
- contribuir a la prevención de riesgos laborales
- contribuir al cumplimiento de los procedimientos
- contribuir a la mejora continua de la Calidad
- innovar

(2) Ser un referente para los compañeros incluye:

- ser un referente en actitud
- ser un referente en la planificación y gestión de su tiempo y en cuanto a autonomía
- ser un referente en colaboración y compromiso

(3) Superar las expectativas requeridas de manera sostenida incluye:

- desempeño por encima de los objetivos, cumpliendo y excediendo las metas o estándares de la Sección/Taller, y además obteniendo datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- completar las tareas asignadas, independientemente de su grado de complejidad, con un nivel de calidad superior al esperado

La excelencia se medirá siempre en referencia de valor absoluto y en comparación con el conjunto del grupo. La excelencia debe entenderse como una característica verdaderamente singular, no común.

Presencia de Factor de Potenciación

Se dice que un factor de potenciación está presente cuando el TMA cumple con la caracterización del factor, y por lo tanto se le acredita a los efectos de modificar el Nivel Base de Competencia. La presencia de los Factores de Potenciación se identifica en el proceso de Evaluación del Nivel de Competencia del TMA.

IX. ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL NOL

CSNOL Comité de Seguimiento

Creada por la Disposición Octava del XX Convenio Colectivo, es la Comisión paritaria compuesta por representantes de la Dirección de la Empresa y del Comité Intercentros para el seguimiento de la aplicación del NOL.

El cometido de la Comisión de Seguimiento NOL es conocer los procedimientos necesarios para el normal funcionamiento del nuevo ordenamiento laboral para el colectivo de TMA, lo que incluye:

- Implantación
- Desarrollo de Procedimientos
- Planificación y Análisis Periódico
- Aplicación de Procedimientos
- Plan de Formación
- Aspectos técnicos en proceso adecuación

Sin que suponga modificación ni restricción a lo dispuesto en el XX Convenio Colectivo, la participación de la CSNOL en los procesos asociados al NOL se muestra en la Matriz de Asignación de Responsabilidades NOL.

COMITÉ DIRECTOR NOL (o Comité NOL)

Es el máximo órgano decisorio en el ámbito de la Empresa a los efectos de la implantación y gestión del Nuevo ordenamiento Laboral de TMAs

Está formado por:

- Director Técnico
- Director de Gestión de Producción
- Gerente de Calidad
- Gerente Sr. Aviones
- Gerente Sr. Componentes
- Gerente Sr. Motores
- Mánager Ingeniería y Soporte
- Business Partner RR.HH. Técnica
- Coordinador Oficina NOL
- Secretario Técnico Oficina NOL, que actuará como secretario del Comité NOL

Además podrán participar con plenos derechos los representantes de otras organizaciones externas a la DT que tengan TMAs en sus plantillas, siempre que lo estimen oportuno.

Sin que suponga una restricción a las potestades ejecutivas de la Dirección de la Empresa, la participación del Comité Director NOL (o abreviadamente Comité NOL) se muestra en la Matriz de Asignación de Responsabilidades NOL.

OFICINA NOL

Es un órgano consultivo, no ejecutivo, con 3 líneas de actuación:

- de forma preestablecida de acuerdo con la Matriz de Asignación de Responsabilidades
- en respuesta a petición de análisis u opinión técnica realizada por el Comité NOL

- de oficio como observatorio del desarrollo y aplicación del NOL, con el fin de detectar discrepancias o anomalías en la aplicación del NOL

Está formado por:

- Coordinador Oficina NOL, designado por el Director Técnico
- Secretario Técnico Oficina NOL, designado por el Director Técnico
- Representante(s) Gerencia Calidad
- Representante(s) Gerencia Aviones
- Representante(s) Gerencia Componentes
- Representante(s) Gerencia Motores
- Representante(s) Ingeniería y Planificación
- Representante RR.HH. Técnica

Además podrán participar:

- expertos de otras áreas cuando a juicio de los miembros de la Oficina NOL sea precisa una aportación técnica especializada
- representantes de otras organizaciones externas a la DT que tengan TMAs en sus plantillas, siempre que lo estimen oportuno.

X. PROCESOS NOL

En la aplicación del NOL se distinguen dos procesos principales:

- Proceso de Cualificación y Dotación de Competencias
- Proceso de Evaluación del Nivel de Competencia, que a su vez se divide en los siguientes subprocesos:
 - Determinación de Mapa de Secciones Talleres
 - Caracterización de Secciones/Talleres
 - Caracterización Factores de Potenciación
 - Evaluación Base del Nivel de Competencia del TMA
 - Evaluación de Presencia de Factores de Potenciación
 - Determinación del Nivel de Competencia del TMA

X.1 PROCESO DE CUALIFICACIÓN, DOTACIÓN Y CONTROL DE COMPETENCIAS

El objetivo primario del NOL es dotar a los TMAs de las competencias técnicas necesarias para optimizar los procesos productivos y para permitir adaptar el perfil de los recursos humanos productivos a las variaciones de cargas de trabajo en volumen y tipo, en el corto, medio y largo plazo. Con ello además se facilita el desarrollo profesional de los TMAs porque no se limitan sus competencias al marco rígido de las cualificaciones originales y se expanden de manera que su dominio de competencias sea de más valor en la industria del mantenimiento aeronáutico.

El proceso de dotación de competencias es un proceso continuo, que ha comenzado inmediatamente tras la entrada en vigor del NOL con el programa de formación de "Quick Wins".

Las cualificaciones y competencias de un TMA se controlarán mediante la Ficha de Dominio de Competencias (*en desarrollo*). La iniciativa de dotar de competencias a un TMA corresponde a la Empresa, y dentro de ésta a distintos estamentos dependiendo del alcance de la ampliación de competencias y de si se trata de una acción planificada en el corto plazo o por el contrario de naturaleza estratégica para el negocio de mantenimiento.

X.2 PROCESO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE COMPETENCIA

1. Determinación de Mapa de Secciones Talleres

El XX Convenio Colectivo establece que las Secciones/Talleres son pieza fundamental a los efectos de asignar el Nivel de Competencia de un TMA a partir del Nivel Referencial de Competencia de la Sección/Taller donde el TMA está encuadrado.

Por lo tanto el primer paso, de carácter colectivo, en la Evaluación del Nivel de Competencia es definir el Mapa de Secciones/Talleres con precisión para poder aplicar los procedimientos del NOL en relación al Nivel de Competencias de los TMA

2. Caracterización de Secciones/Talleres

El segundo paso, de carácter colectivo, en el proceso de Evaluación del Nivel de Competencia del TMA es determinar el Nivel Referencial de las Secciones/Talleres y las condiciones que ha de cumplir el TMA encuadrado en esa Sección/Taller en cuanto a competencias técnicas y funcionales para que su Nivel de Competencia sea igual al Nivel Referencial de la Sección/Taller.

3. Caracterización Factores de Potenciación

El tercer paso, de carácter colectivo, en el proceso de Evaluación del Nivel de Competencia del TMA es determinar las condiciones que ha de cumplir el TMA en cuanto a Factores de Potenciación para que se le acrediten a los efectos de modificar al alza el Nivel Base de Competencia.

4. Evaluación del Nivel Base de Competencia del TMA

El cuarto paso y primero de carácter individual en el proceso de Evaluación del Nivel de Competencia del TMA es determinar mediante evaluación si el TMA cumple con los condiciones en cuanto a competencias técnicas y funcionales para que le sea asignado o no el Nivel de Competencia que corresponde al Nivel Referencial del Taller.

En general para la evaluación de competencias técnicas se utilizará la siguiente escala (criterios de nivelación):

1. *El TMA no está cualificado o está en proceso de cualificación*
2. *El TMA está cualificado pero no ha realizado la tarea en el período evaluado*
3. *El TMA ha ejecutado la tarea en el período evaluado pero:*
 - a. *ha incurrido en no-conformidades de procedimiento, proceso o producto*
 - b. *y/o ha requerido de asistencia frecuente por parte de otro TMA*
 - c. *y/o ha empleado un tiempo mucho mayor del estándar para la ejecución de la tarea*
4. *El TMA ha ejecutado la tarea en el período evaluado sin incurrir en no conformidades pero:*
 - a. *ha requerido asistencia ocasional por parte de otro TMA*
 - b. *o ha empleado un tiempo mayor del estándar para la ejecución de la tarea*
5. *El TMA ha ejecutado consistentemente la tarea de forma autónoma, de acuerdo a los estándares de calidad y en los tiempos estándar establecidos*

En general para la evaluación de competencias funcionales se utilizará la siguiente escala (criterios de nivelación):

1. *No se le ha requerido ejercer la función y no presenta potencial para realizarla apropiadamente*
2. *No ha realizado la función siempre que se la ha requerido o no la ha realizado de manera satisfactoria*

3. *No se le ha requerido ejercer la función, pero presenta potencial para realizarla apropiadamente*

4. *Ha realizado la función siempre que se le ha requerido y de forma satisfactoria*

El proceso de Evaluación del Nivel de Competencia del TMA incluye una autoevaluación del TMA en cuanto a cumplimiento de competencias técnicas y funcionales. El resultado de la autoevaluación deber servir como referencia:

- para al evaluador en el proceso de evaluación
- en los procesos de realimentación ("feedback") al TMA que debiera haber entre evaluaciones

La autoevaluación del TMA tiene carácter voluntario. Caso de que el TMA decida no autoevaluarse, la evaluación del Nivel de Competencia por el evaluador se realizará igualmente, aunque sin que se disponga de la referencia de la autoevaluación.

5. Evaluación de Presencia de Factores de Potenciación

El quinto paso, también de carácter individual es determinar mediante evaluación si el TMA presenta los Factores de Potenciación.

6. Determinación del Nivel de Competencia del TMA

El sexto y último paso, de carácter individual es determinar el Nivel de Competencia del TMA, al considerar el Nivel Base de Competencia y la modificación al alza que se produciría si se cumplen las condiciones relativas a los Factores de Potenciación establecidas en el XX Convenio Colectivo.

7. Reclamación del TMA por Desacuerdo con el Nivel de Competencia Asignado

En caso de que un TMA estuviera en desacuerdo con el Nivel de Competencia Asignado como resultado del proceso de Evaluación del Nivel de Competencia, podrá presentar reclamación a la Oficina NOL en los impresos normalizados que existirán a tal fin, con copia al Business Partner RR.HH. La reclamación tendrá que documentar necesariamente la postura del TMA respecto al cumplimiento una a una de las competencias técnicas, competencias funcionales, presencia de factores de potenciación de coordinación y de extensión de competencias, y deberá estar sustentada en la medida de lo posible por evidencias de cumplimiento de competencias y factores de potenciación.

No serán admitidas a trámite aquellas reclamaciones que:

- sean realizadas en otros formatos distintos al establecido
- no respeten el procedimiento de reclamación en cuanto a documentar el cumplimiento de competencias técnicas, funcionales o factores de potenciación de excelencia y coordinación
- reclamen la aplicación del factor de potenciación de excelencia
- estén basadas en consideraciones de tipo comparativo con otros TMAs
- cuestionen los elementos de la Ficha de la Sección/Taller o los procedimientos NOL

XI. MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES NOL

Es una matriz en la que se muestran las responsabilidades o modos de participación en los procesos del NOL:

- en las filas se representan los productos y procesos del NOL
- en las columnas aparecen las personas, posiciones, organizaciones o entes con participación y/o responsabilidad de los productos y procesos NOL

Los modos de participación/acción se representan mediante códigos (ver Anexo II).

XII. HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE COMPETENCIA


La evaluación del nivel de competencia se realizará con la herramienta EVC que forma parte del sistema de RR.HH. "PeopleSoft", adaptada con el concurso de la Dirección de RR.HH., Sistemas y Dirección Técnica a los procedimientos de evaluación del nivel de competencia de TMA's establecidos en este documento.

XIII. GLOSARIO

TÉRMINO	SIGNIFICADO O REFERENCIA A UBICACIÓN DEFINICIÓN EN EL DOCUMENTO
AMM	Aircraft Maintenance Manual
Autorización Funcional	Ver Cap. III, pág. 9
Autorización Técnica	Ver Cap. III, pág. 9
Caracterización de la Competencia Funcional en una Sección/Taller	Ver Cap.V, pág. 13
Caracterización de la Competencia Técnica en una Sección/Taller	Ver Cap.V, pág. 12
Caracterización del Factor de Potenciación de Coordinación	Ver Cap. VIII, pág. 18
Caracterización del Factor de Potenciación de Coordinación Intra-Sección	Ver Cap.V, pág. 13
Caracterización del Factor de Potenciación de Excelencia	Ver Cap. VIII, pág. 18, 19
Caracterización del Factor de Potenciación de Extensión de Competencias Intra-Sección	Ver Cap.V, pág. 14
Caracterización de los Factor de Potenciación de Extensión de Competencias	Ver Cap. VIII, pág. 18
CLO	Código de Localización Orgánica
COMITÉ NOL	Ver Cap. IX, pág. 20
CSNOL Comité de Seguimiento	Ver Cap. IX, pág. 20
Cualificación académica/profesional reconocida por la Empresa	Ver Cap. III, pág. 8
Dominio de Competencia	Ver Cap. III, pág. 8
Dominio Inicial de Competencia	Ver Cap. III, pág. 8
EASA	European Aviation Safety Agency
EPI	Equipo de Protección Individual
Evaluación del Nivel de Competencia de un TMA	Ver Cap. VII, pág. 17
Evaluación por Competencia (EVC)	Ver Cap. VII, pág. 17
Evaluación Regulatoria de Competencia de un TMA	Ver Cap. VII, pág. 17
Factor de Potenciación	Ver Cap. VIII, pág. 18
Ficha de Sección/Taller	Ver Cap. V, pág. 12
Ficha de Dominio de Competencia	Ver Cap. III, pág. 9
Grado de Complejidad de una Tarea	Ver Cap. I, pág. 4
Herramienta EVC	Ver Cap. XII, pág. 27
KPI	Key Performance Indicator (Indicador Clave de Comportamiento (Performance))
Mapa de Secciones/Talleres	Ver Cap. V, pág. 11
Matriz de Asignación de Responsabilidades NOL	Ver Cap. XI, pág. 26
MOE	Maintenance Organisation Exposition (Memoria de la Organización de Mantenimiento aprobada EASA 145)
MRO	Maintenance, Repair and Overhaul (Organización de Mantenimiento Aeronáutico)
NDTM	Non-Destructive Testing Manual
Nivel Base de Competencia de un TMA	Ver Cap. VI, pág 15
Nivel de Competencia de un TMA	Ver Cap. VI, pág. 14
Nivel Referencial de una Sección/Taller	Ver Cap. V, pág. 11, 12
NOL	Nuevo Ordenamiento Laboral

TÉRMINO	SIGNIFICADO O REFERENCIA A UBICACIÓN DEFINICIÓN EN EL DOCUMENTO
OEM	Original Equipment Manufacturer (Fabricante Original de la aeronave, motor, componente, pieza o material)
OFICINA NOL	Ver Cap. IX, pág. 20, 21
PeopleSoft	Ver Cap. XII, pág. 27
Puesto de Trabajo	Ver Cap. IV, pág. 10
Quick-Win	Programa Inicial para el Desarrollo de la Polivalencia
Registro de Actividad	Ver Cap. IV, pág. 10
Safety	Seguridad Operacional
Sección	Ver Cap. V, pág. 11
Sección/Taller	Ver Cap. V, pág. 11
SeH	Seguridad e Higiene
SMS	Safety Management System
Taller	Ver Cap. V, pág. 11
Tarea Característica de una Sección/Taller	Ver Cap. II, pág. 7
Tarea Complementaria	Ver Cap. II, pág.3
Tarea Cualificada	Ver Cap. II, pág.3
Tarea de Grado 1 de Complejidad	Ver Cap. II, pág. 6
Tarea de Grado 2 de Complejidad	Ver Cap. II, pág. 6
Tarea de Grado 3 de Complejidad	Ver Cap. II, pág. 6
Tarea de Grado 4 de Complejidad	Ver Cap. II, pág. 6,7
Tarea Elemental	Ver Cap. II, pág.3
TSM	Troubleshooting Manual

ANEXO I – FICHA DE SECCIÓN/TALLER

	FICHA DE SECCIÓN / TALLER Nº XXX XXXXXXXXXXXX	Revisión: XX Fecha: XX-XX-XXXX Página 1 de 2
---	---	--

1. Nivel Referencial de la Sección/Taller

Nivel Referencial: XXXXXXXX

2. Relación de Tareas Características

	Tarea Representativa	Grado de Complejidad
1		2
2		2
3		2
4		2
5		2
6		3
7		3
8		3
9		3
10		3
11		3

3. Caracterización de la Competencia Técnica

Las tareas características se calificarán para cada TMA de la sección/taller de acuerdo a la siguiente escala:

1	El TMA no está cualificado o está en proceso de cualificación.
2	El TMA está cualificado pero no ha realizado la tarea en el período evaluado.
3	El TMA ha ejecutado la tarea en el período evaluado pero: a) ha incurrido en no-conformidades de procedimiento, proceso o producto b) y/o ha requerido de asistencia frecuente por parte de otro TMA c) y/o ha empleado un tiempo mucho mayor del estándar para la ejecución de la tarea.
4	El TMA ha ejecutado la tarea en el período evaluado sin incurrir en no conformidades pero: a) ha requerido asistencia ocasional por parte de otro TMA b) o ha empleado un tiempo mayor del estándar para la ejecución de la tarea.
5	El TMA ha ejecutado consistentemente la tarea de forma autónoma, de acuerdo a los estándares de calidad y en los tiempos estándar establecidos.

Para la obtención del Nivel de Competencia **XXXXXXXX** un TMA de la sección/taller **XXXXXXXXXX** debe obtener una **calificación de XX en X tareas de grado 3 y obtener una calificación de 3 ó 4 en todas las competencias funcionales aplicables descritas en la siguiente sección.**

4. Caracterización de la Competencia Funcional

Para la sección/taller **XXXXXXXXXX** son aplicables las siguientes Competencias Funcionales:

1	
2	
3	



FICHA DE SECCIÓN / TALLER Nº XXX
XXXXXXXXXXXX

Revisión: XX
Fecha: XX-XX-XXXX
Página 2 de 2

Estas competencias funcionales se calificarán para cada TMA de la sección/taller de acuerdo a la siguiente escala:

1	No se le ha requerido ejercer la función y no presenta potencial para realizarla apropiadamente
2	No ha realizado la función siempre que se la ha requerido o no la ha realizado de manera satisfactoria
3	No se le ha requerido ejercer la función, pero presenta potencial para realizarla apropiadamente
4	Ha realizado la función siempre que se le ha requerido y de forma satisfactoria

5. Caracterización de Factor de Potenciación de Coordinación

[Aquí se detalla la aplicación del Factor de Potenciación de Coordinación para esta sección / taller incluyendo su modelo de calificación]

6. Caracterización de Factor de Potenciación de Extensión de Competencias Intra-Sección

[Aquí se detalla la aplicación del Factor de Potenciación de Extensión de Competencias para esta sección / taller]

ANEXO II – MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES

ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES													
PRODUCTO	TIPO ACCIÓN	PERÍODO	TASK-FORCE	TMAJ	RESPONSABLE	MANAGER	GERENTE	DIRECTOR D2	CALIDAD	RR. HH.	OFICINA NOL	COMITÉ NOL	COMISION DE SEGUIMIENTO
FICHA DE DOMINIO DE COMPETENCIA Cualificación académica/profesional reconocida por la Empresa Dominio Inicial de Competencia Competencias individuales o grupos de competencias incorporadas Bloques significativos de competencias incorporados Autorizaciones técnicas Autorizaciones funcionales	N/A	CONT				IE(2)			IE(1)	RZ(3), RG(4)		AP (4)	ISG(5)
	INDIVIDUAL	PUNTUAL	UNA VEZ	RZ (1)					IE(3)				
		PUNTO	CONT			TL-AP(2)							
		PLANIFICADA	CONT		IE(1)	T2-AP(3)							
			CONT			T1-P(1)							ISG(4)
			CONT			IE(1)	T2-P(2)						ISG(5)
			CONT			T1-P(2)	T2-AP(3)						
			CONT			T2-P(2)							
			CONT			IE(1)	T1-AP(3)						
			CONT			T2-P(2)							
			CONT			IE(1)	T1-P(2)						
			CONT			T2-P(2)	T2-AP(3)						
			CONT			IE(1)	T1-AP(3)						
			CONT			T2-P(2)							
	MAPA DE SECCIONES/TALLERES		ANUAL +					AC(2)	AP(4)			IE(3)	AP(6)
FICHA DE SECCION/TALLER		N/A											
Definición/delimitación		CONT			P(1)	AP(2)							
Relación tareas características		ANUAL +		P(1)	P(2)	AC(3)	H(4), AC(5)	H(7), AP(8)			IE(6)		
Relación tareas con grado de complejidad		ANUAL +		IE(1)	P(2)	AC(3)	H(4), AC(5)	H(7), AP(8)			IE(6)		
Nivel Referencial		ANUAL +				P(1)	H(2), AC(3)	H(5), AC(6)		M(2)	IE(4)	AP(8)	ISG
Caracterización competencia técnica		ANUAL +			P(1)	AC(2)	H(4), AP(5)				IE(3)		
Caracterización competencia funcional		ANUAL +			P(1)	AC(2)	H(4), AP(5)				IE(3)		
Caracterización coordinación intra-sección		ANUAL +			P(1)	AP(3)					IE(2)		
Caracterización ext ensión competencias intra-sección		ANUAL +			P(1)	AP(3)					IE(2)		
PUERTO DE TRABAJO		CONT -			P(1)	AP(2)			M(3)				
REGISTRO DE ACTIVIDAD		CONT		IE	IE				IE				
EVALUACIÓN BASE DEL NIVEL DE COMPETENCIA (1)		N/A											
Evaluación de competencias técnicas características complejas de la Sección/Taller		ANUAL +		EV(1)	VL(2)						M(3)	M(4)	
Evaluación de competencias funcionales características de la Sección/Taller		ANUAL +		EV(1)	VL(2)						M(3)		
Caracterización COORDINACIÓN inter-secciones		ANUAL +				P(1)	AC(2)	H(4), AP(5)			IE(3)	M(4)	ISG(6)
EVALUACIÓN DE PRESENCIA DEL FACTOR DE COORDINACIÓN		ANUAL		EV(1)	VL(2)						M(3)	M(4)	
Caracterización EXTENSIÓN inter-secciones		ANUAL +				P(1)	AC(2)	H(4), AP(5)			IE(3)		ISG(6)
EVALUACIÓN DE PRESENCIA DEL FACTOR DE EXTENSIÓN		ANUAL		EV(1)	VL(2)						M(3)	M(4)	
Caracterización EXCELENCIA		UNA VEZ +											
EVALUACIÓN DE PRESENCIA DEL FACTOR DE EXCELENCIA		ANUAL		EV(1)	VL(2)			AC(2)		IE(1), AC(3)	P(2)	AP(4)	ISG(5)
EVALUACIÓN DEL NIVEL DE COMPETENCIA		ANUAL +									M(1)	AP(2)	ISG(3)
RECLAMACIÓN NIVEL DE COMPETENCIA		ANUAL +								M(2)	M(1), IE(3)	AP(4)	ISG(5)

CÓDIGOS ACCIONES	
AP	Aprueba
AC	Acepta
EV	Evalúa
H	Homogeneiza
IE	Informa
IR	Es Informado
ISG	Información para Seguimiento
M	Monitoriza
P	Propone
RG	Registra
RZ	Realiza
VL	Valida

CÓDIGOS PERÍODOS	
UNA VEZ	Acción a realizar inicialmente, sin previsión de modificación en horizonte temporal medio
UNA VEZ +	Acción a realizar inicialmente, con alguna previsión de modificación en horizonte temporal medio
CONT	Acción a realizar de manera continua
CONT -	Acción a realizar de manera continua, pero con previsión de cambios poco frecuentes y menores
ANUAL	Acción a realizar anualmente, sin excepciones
ANUAL +	Acción a realizar con carácter anual fijo, pero con posibilidad de realizaciones adicionales en ciertos casos, cuando se den ciertas condiciones

TIPOS TALLERES	
Tipo I	Talleres donde hay un sólo TMAJ y que pueda asimilarse a la figura de "jefe del taller". Suelen corresponderse con talleres "únicos". Un caso típico sería el Taller de Neumático
Tipo II	Talleres donde hay varios TMAJ, en general por fuerte rotación del personal. Además no suelen ser talleres "únicos", sino muy similares a otros talleres de la misma Gerencia. Un caso típico sería una Unidad de Mantenimiento en Línea

ANEXO III – FLUJO DE LA EVNC

