

How to open the link and how to talk to media

Practical Just Culture in day to day operations Seminar
25-26 of May 2017

Alejandra Gil / direccion@aprocta.es

Contenidos

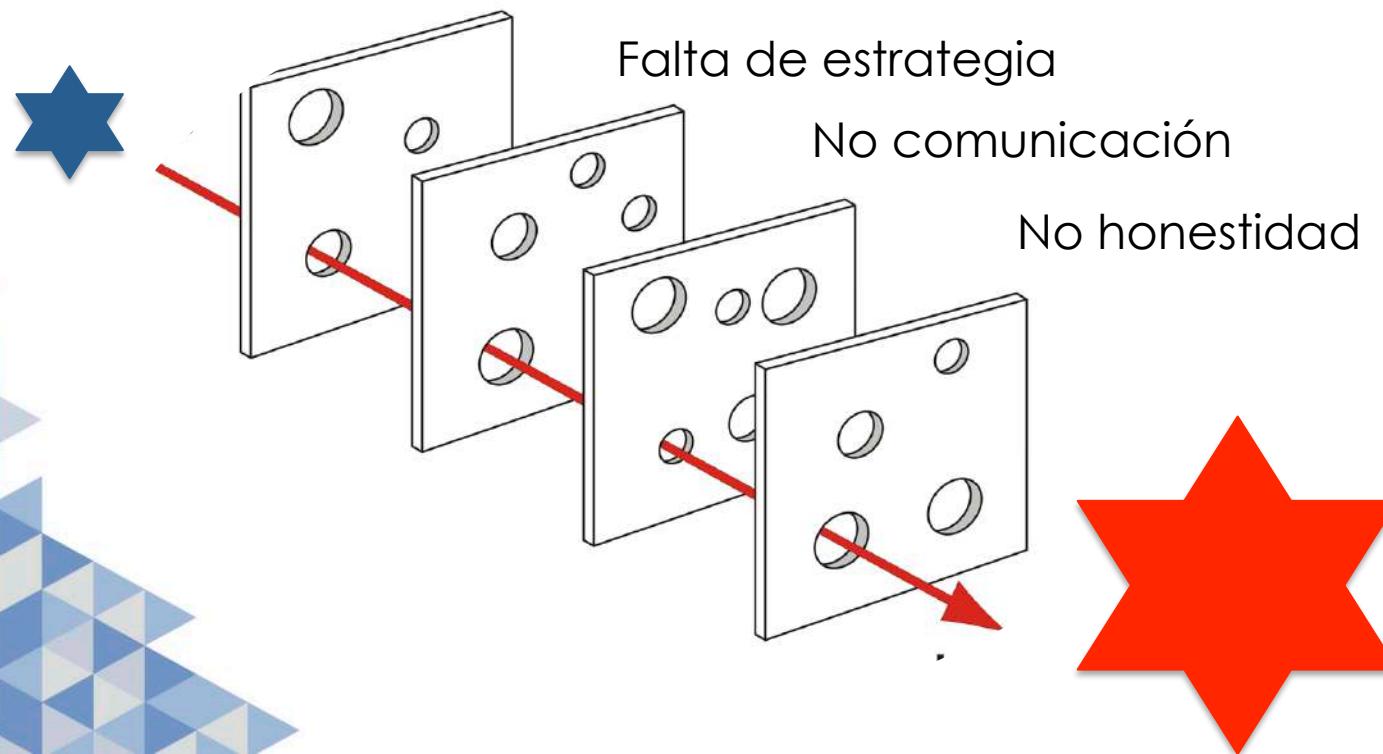
1. El valor de la comunicación
2. ¿Qué esperamos de los medios de comunicación?
3. ¿Qué esperan los medios?
4. El portavoz, rasgos principales
5. Cómo nos relacionamos con los medios
6. Ejercicios



01

El valor de la
comunicación

Una **comunicación externa efectiva** está fundamentada en **estrategia** y **mensajes/valores honestos**



02

¿Qué
esperamos de
los medios de
comunicación?



AIR TRAFFIC CONTROL



What my friends think I do



What my mom thinks I do



What society thinks I do



What pilots think I do



What I think I do



What I actually do

03



¿Qué esperan
los medios
de comunicación?

Acceso a información honesta de forma rápida y, si es posible, que les permita diferenciarse



04

El portavoz, rasgos principales





Transmitir confianza y credibilidad



1. Apoyo equipo comunicación
2. Imagen y vestuario
3. Habilidades dialécticas
4. Gestualidad y dicción



Imagen y vestuario

Hombre: Traje y corbata, americana y camisa, jersey y camisa.

Mujer: Imagen más subjetiva, americana, vestuario más ejecutivo.





Gestualidad y dicción

- Movimientos de las manos nunca por encima del pecho.
- No señalar.
- Cuidad con gesticular.
- Naturalidad.



Habilidades dialécticas

- Corrección
- Saberse los datos básicos sobre el tema que se está tratando
- Evitar quedarte en blanco
- Evitar tics dialéctico

05

Cómo nos relacionamos con los medios



GABINETE DE COMUNICACIÓN



El concepto 'Just Culture', clave para el desarrollo de la seguridad en la aviación en España

El concepto 'Just Culture' también ha hecho que las aerolíneas que operan en el espacio aéreo europeo se esfuerzen por mejorar la seguridad a través del apoyo que dan los controladores aéreos a los pilotos. Aunque no es una norma, es una recomendación que las aerolíneas que operan en el espacio aéreo europeo siguen.

Los controladores, fundamentales en la seguridad aérea: "Nos encargamos de todos los aviones que sobrevuelan España"

Todos los aviones que cruzan los cielos se controlan desde tierra. Una vez abandonan la pista del aeropuerto su ruta se sigue ininterrumpidamente desde un centro de control de tránsito. La península está dividida en tres zonas territoriales en Madrid, Barcelona y Sevilla, las que los controladores separan todos los aviones que vuelan sobre España y que no tienen por qué aterrizar en nuestro país.

El Confidencial

Así se ve el tráfico aéreo de Europa: un enjambre que se gestiona "como un puzzle"

Un video a cámara rápida muestra los ataúdes del espacio aéreo europeo, y un controlador aéreo explica cómo se puede trabajar con tanto avión puliendo.

Los controladores aéreos señalan "un cúmulo de causas" en el accidente de TransAsia

Los controladores aéreos señalan "un cúmulo de causas" en el accidente de TransAsia

Manifestantes de Podemos y feministas se enzarzan en la Puerta del Sol

Así fue el brutal accidente de Sébastien Bourdais en la calificación de la Fórmula 1

Aprocta dice que los Servicios de Tránsito Aéreo han actuado "de forma inmediata" frente al fallo técnico de Madrid

Acc. La formación de pilotos y controladores tendría que ser "más exhaustiva", según Aprocta

NOTA DE PRENSA



La asociación profesional de controladores aéreos considera positiva pero insuficiente la futura convocatoria, ya anunciada con anterioridad, de plazas de control de ENAIRE

- APROCTA demanda un plan estratégico en materia de transporte y navegación aérea con un enfoque a largo plazo
- Esta convocatoria, aunque necesaria, no responde a las demandas del sector del transporte aéreo, que representa un 7% del PIB, y mantiene unas previsiones de crecimiento anual del tráfico del 2,9% en los próximos años.

Madrid, 25 de abril de 2016. La Asociación Profesional de Controladores de Tránsito Aéreo, APROCTA, considera positiva aunque insuficiente la futura convocatoria, ya anunciada con anterioridad, de 39 plazas para la incorporación de controladores aéreos al proveedor de navegación aérea ENAIRE y demanda un plan estratégico en materia de transporte y navegación aérea con un enfoque a largo plazo. La última convocatoria pública del

Esta convocatoria, que todavía no ha sido publicada, aunque es necesaria, no cubre a las demandas del sector del transporte aéreo, que representa el 7% del PIB, y que se encuentra en crecimiento. Según las previsiones de EUROCONTROL, el tráfico aéreo en España experimentará un aumento medio anual del 2,9% hasta 2019, habiéndose registrado en 2015 1.902.694 operaciones sólo en la red de aeropuertos españoles según el gestor aeroportuario AENA.

Asimismo, deben tenerse en cuenta los requisitos técnicos y de formación, tanto teóricos como prácticos, ya que cada controlador aéreo requiere una preparación inicial de aproximadamente 18 meses antes de incorporarse a su puesto de trabajo. En este sentido, desde el punto de vista profesional, APROCTA considera que, debido a los exigentes requisitos y tiempos de formación, los cambios que afecten a los profesionales deben hacerse de acuerdo a un plan estratégico a largo plazo con el fin de que los servicios de tránsito aéreo mantengan sus altos estándares de seguridad y calidad.

Desde APROCTA se destaca que, en este momento, en España hay aproximadamente 2.400 controladores aéreos en los distintos proveedores de servicios de navegación aérea, población que se va a ver disminuida durante los próximos años fundamentalmente en ENAIRE debido a la alta edad media de sus controladores aéreos.

Aprocta, Asociación Profesional de Controladores de Tránsito Aéreo



Aprocta es la asociación profesional de los controladores de tránsito aéreo españoles. El principal objetivo de la organización es trabajar para asegurar la calidad en la formación de los profesionales y el mantenimiento y mejora de los estándares de seguridad de la navegación aérea, velando por los más de 200 millones de pasajeros que utilizan el espacio aéreo español cada año. Creada en 2009, Aprocta defiende los intereses profesionales de controladores aéreos además de actuar como experto independiente y asesor técnico a nivel nacional e internacional.

Más información: www.aprocta.es

Contacto prensa

Alejandra Gil
Responsable de Comunicación
Teléfono: (+34) 685 930 770/ (+34) 913 290 202
prensa@aprocta.es

ENTREVISTA y RUEDA DE PRENSA



ENTREVISTA



ENTREVISTA (II)



RUEDA DE PRENSA



RUEDA DE PRENSA





07 Ejercicios

Practical Just Culture in day to day operations Seminar
 25-26 of May 2017

GRUPO A	GRPO B	GRUPO C	GRUPO D
Andrés Díez de Baldeón Vegas Carlos Cavero Martín-Ballesteros Guadalupe Cortés Obrero Ian Weston Juan Carlos Lozano	Pablo Fernández Ascariz Alexandre José Foreman Flores Alfredo García González José Manuel Rueda	David García Hermosilla Jesús Gómez Lera Alejandro Mena López Lorenzo Bernal	Gabriel Moreno Rodríguez Alfonso Muñoz Cruz Teresa Noguera Perpiña Mar Ramos
GRUPO E	GRUPO F	GRUPO G	GRUPO H
David Novalbos Agudo Celia Pulgar García Miguel Ángel Robles Martín Florentino Ruiz Yamuza	Enrique Rocasolano Benito Jesús Sierra de la Paliza Oscar Urrutia Romani Irene Nadal Gómez	Israel Valero Ladrón Mercedes Varona Pérez Raúl Vega López Jorge Briosio	Javier Velayos Muñoz Francisco José Vilches López Carolina Rius Ricardo Jiménez

Ejercicio 1

GRABACIÓN DE DISCURSO DE 1.5 MINUTOS

Tiempo de preparación del discurso 15 minutos. Grupos portavoz, asesor comunicación, asesor legal.

Grabaciones.

Análisis.

Ejercicio 2

SIMULACIÓN DE UNA RUEDA DE PRENSA

Uno de los grupos prepara rueda de prensa de 5-8 minutos.

Preparación rueda de prensa. 15 minutos.

El resto de participantes permanece en la sala. Durante los 15 minutos de preparación hacen una lista sobre 1) Mensajes a transmitir; 2) Mensajes que no se deben transmitir; 3) preguntas poco afortunadas; 5) Cada asistente escribe en un folio el titular de la rueda de prensa antes de que empiece.

Desarrollo de la rueda de prensa

Visualización y análisis de algunos de los discursos.

Ejercicio 1 – Grupo A

GRABACIÓN DE DISCURSO DE 1.5 MINUTOS

Tiempo de preparación del discurso: 15 minutos.

Tema:

'The air traffic controller got confused. He went silent': Boeing pilot reveals background to THAT pic when he was forced to abort landing to avoid collision at Barcelona airport

- Boeing 767 co-pilots revealed Aerolineas Airbus ignored instruction to wait until they had landed to cross runway
- Air traffic controller at El Prat airport 'went silent' at key moment - later apologising for the 'failure'
- Captain Nikolay Limarev has been praised for carrying out 'go-around' procedure without waiting for instructions



Grupo B

GRABACIÓN DE DISCURSO DE 1.5 MINUTOS

Tiempo de preparación del discurso: 15 minutos.

Tema: Incendio de un motor y aterrizaje de emergencia

Noticia de referencia:

“El desgaste del motor causó el incendio del avión de hélice del vuelo Madrid-Vigo”

- Incidente de un ATR-72 de la compañía Swiftair, operado por Air Europa, ruta LEMD-LEST. No se produjeron daños personales.
- Tras detectarse el aviso de incendio en el motor número 1, a los pocos minutos de partir de LEMD solicita volver a campo y se le da la pista 32L. Instantes después la tripulación declaró emergencia e indicó su intención de aterrizar en la pista 36L que se estaba utilizando únicamente para despegues. Este intento de aterrizaje frustra porque había otro avión saliendo por esta pista.

Grupo C

GRABACIÓN DE DISCURSO DE 1.5 MINUTOS

Tiempo de preparación del discurso: 15 minutos.

Tema: pérdida de separación de dos aeronaves en vuelo.

Noticia de referencia:

Air Europa a punto de aterrizar en el LEPA con 168 pasajeros a bordo, mientras que un Cessna Citation C510 acababa de despegar rumbo a LEMG con tripulantes. El incidente se produce por pérdida de separación entre las dos aeronaves cuando éstas coincidieron a la misma altura, FL120.

La TWR de LEPA indicó al avión de Air Europa que se mantuviese FL120, mientras que el jet privado ascendía tras el despegue, siendo instruido a mantener FL110. Se produjo pérdida de cuando ambas mantenían FL120.

Ambas aeronaves realizaron una maniobra evasiva en descenso. De acuerdo a datos obtenidos del radar, en el momento de máxima proximidad estuvieron en el mismo plano vertical separados en la escala horizontal por, aproximadamente 0,9 millas náuticas.

Grupo D

GRABACIÓN DE DISCURSO DE 1.5 MINUTOS

Tiempo de preparación del discurso: 15 minutos.

Tema: accidente en rodadura, choque entre un avión y un vehículo

Noticia de referencia: 8 Heridos al chocar avión de Aeromexico con camión en aeropuerto Los Ángeles

- El choque se ha producido en una pista de rodaje del Aeropuerto Internacional de Los Ángeles (EEUU).
- La colisión ocurrió poco antes de las 14:30 hora local (21:30 GMT) tras el aterrizaje.
- El Boeing 737 de la línea aérea mexicana cubría la ruta de Ciudad de México/LA.
- El impacto provocó que el camión volcara y los ocho ocupantes, seis hombres y dos mujeres, resultaron heridos.
- Nadie resultó herido a bordo de la aeronave, en la que viajaban 146 pasajeros y tripulantes.

Grupo E

GRABACIÓN DE DISCURSO DE 1.5 MINUTOS

Tiempo de preparación del discurso: 15 minutos.

Tema: rate 0 por fallo en Sacta

Noticia de referencia: Avería que afecta a SACTA en LECM afecta a 280 vuelos

- La avería de SACTA tuvo una duración de 2 horas. Esto provocó demoras por motivos de seguridad en 280 vuelos de los 2.600 que estaban previstos para este sábado en la zona afectada.
- La avería provoca retrasos de cerca de 45 minutos, pero sólo ha afectado a los aviones que estaban ya en el aire.

Grupo F

GRABACIÓN DE DISCURSO DE 1.5 MINUTOS

Tiempo de preparación del discurso: 15 minutos.

Tema: cancelación de un vuelo por cierre operativo del aeropuerto.

Noticia de referencia: Titular- “Los controladores dejan a 153 viajeros en tierra por un minuto”

- Vueling ruta LEMH-LEBL. El vuelo provenía de LEBL y llega a LEMH 35 minutos ante del cierre operativo del aeropuerto (35.05H).
- Cuando se ha producido cambio de pasaje la tripulación ha notificado que se pasaba de horas.
- AENA informa a medios de comunicación de que “la decisión de no despegar el avión se toma desde la torre de control” añadiendo que “aunque sí es cierto que estaba fuera de horario, podría haber autorizado el despegue activando el PPR”.

Grupo G

GRABACIÓN DE DISCURSO DE 1.5 MINUTOS

Tiempo de preparación del discurso: 15 minutos.

Tema: desaparición de un avión del radar.

Noticia de referencia:

- Vuelo QZ8501 de Air Asia, ruta Surabaya – Singapur.
- Airbus 320-200.
- El piloto tenía 6.100 horas de vuelo y el avión pasó su última revisión el 16 de noviembre (Comunicado de AirAsia). El segundo de a bordo es de nacionalidad francesa.
- 162 personas a bordo, entre pasaje y tripulación. 156 indonesios, 3 coreanos, un malasio, un singapurense y un francés.
- AirAsia es una aerolínea de bajo coste domiciliada en Malasia. Este es el primer accidente aéreo de esta compañía.



Grupo H

GRABACIÓN DE DISCURSO DE 1.5 MINUTOS

Tiempo de preparación del discurso: 15 minutos.

Tema: Runway excursion

Noticia de referencia:

- Vuelo Z2272 de Air Asia (Airbus A320-200) ha tenido un runway excursion en el aeropuerto internacional de Kalibo, en Filipinas. Incidente sin heridos.
- 159 persona a bordo (153 pasajeros y 6 tripulantes).
- Aterrizaje por la pista 23 del aeropuerto internacional de Kalibo – longitud 2.300 metros con distancia para aterrizaje de 2.187 metros.
- El avión ha sido evacuado.
- Según publica *The Aviation Herald*, fuentes indican mala meteorología (Tormenta Jangmi).



How to open the link and how to talk to media

Practical Just Culture in day to day operations Seminar
25-26 of May 2017