



**Vigésima Reunión del Grupo Regional de Planificación y Ejecución del Caribe y Sudamérica
(GREPECAS/20)**

Salvador, Brasil, 16 al 18 de noviembre de 2022

**Cuestión del 3
Orden del Día:**

Segunda Reunión Conjunta GREPECAS - RASG-PA

3.1 Seguimiento de las Conclusiones y Decisiones del GREPECAS y del RASG-PA

**ACTUALIZACIÓN DEL MATERIAL DE ORIENTACIÓN REGIONAL CAR/SAM
PARA PROGRAMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE SERVICIOS DE TRÁNSITO AÉREO**

(Presentada por la Secretaría)

RESUMEN

El programa de garantía de calidad de los Servicios de tránsito aéreo (ATS) puede contribuir a mejorar la seguridad operacional en el ATS en apoyo a los procesos del SMS. El documento 9859 en su cuarta edición aborda la integración de los distintos sistemas de gestión en los proveedores de servicios, por lo que la implementación del programa de QA puede integrarse al SMS fortaleciendo la seguridad operacional de los servicios. Para lograr esta integración es necesario revisar la documentación guía para asegurarse de la validez de la misma, considerando todos los cambios a los SARPS durante los últimos años.

Esta Nota de estudio presenta una propuesta para la actualización del documento de orientación regional CAR/SAM para la implementación del programa de garantía de calidad (QA) en los servicios de tránsito aéreo, en respuesta a los cambios en la documentación de OACI incluyendo Anexo 11 y 19, y el Doc. 4444 y 9859.

Acción:	Las acciones sugeridas se presentan en la Sección 5.
<i>Objetivos Estratégicos:</i>	<ul style="list-style-type: none">• Seguridad Operacional• Capacidad de Navegación Aérea y Eficiencia
<i>Referencias:</i>	<ul style="list-style-type: none">• Informe del GREPECAS/10• Material de orientación regional CAR/SAM para programas de garantía de calidad de Servicios de tránsito aéreo

1. Introducción

1.1 En la Tercera Reunión Regional de Navegación Aérea del Caribe/Sudamérica (RAN CAR/SAM/3) celebrada en Buenos Aires, Argentina (octubre de 1999), fue discutido la importancia de la implementación del programa de garantía de calidad en los servicios de tránsito aéreo (ATS). En dicha reunión se consideró que uno de los objetivos del programa era proveer guías específicas sobre notificación, investigación y resolución de varios tipos de incidentes ATS que impactaban la calidad de ATS.

1.2 Como parte de las discusiones se estableció que el programa debería ser designado para trabajar en conjunto con las Normas y Métodos Recomendados (SARPs), así como con las regulaciones nacionales de los Estados.

1.3 Como resultado de las discusiones, se recomendó que la OACI elaborara el material de orientación sobre programas de garantía de calidad ATS para uso mundial (Recomendación 5/36 RAN CAR/SAM/3). Este documento represento la primera fase en el desarrollo de material de orientación, utilizándose por los Estados/Territorios y Organismos Internacionales en las Regiones CAR/SAM de la OACI, según lo aprobado a través de la Conclusión 10/18 de la Reunión GREPECAS/10, celebrada en Canarias, España del 22 al 27 de octubre de 2001.

2. Alcance

2.1 Según el documento de orientación regional CAR/SAM para la implementación de programas de garantía de calidad en los servicios de tránsito aéreo, el programa QA tiene objetivo principal la reducción de los incidentes de los servicios de tránsito aéreo; y la mejora de los servicios por medio de la implementación de varios procesos incluidos en el programa.

2.2 Aunque la mayoría de los procesos del programa de QA están orientados a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de tránsito aéreo, se reconoce que los mismos pueden ayudar en la mejora de la seguridad operacional del ATS.

2.3 Con la promulgación de los requisitos para la implementación del sistema de gestión de la seguridad en el ATS (SMS ATS) incluidos en el Anexo 11 y 19, y con la actualización de los documentos 9859 y 4444 se visualiza la necesidad de revisar el documento guía para el programa QA para asegurarse una completa integración de todos los procesos dentro del proveedor de los servicios incluyendo los de seguridad operacional y los de aseguramiento de la calidad.

3. Discusión

3.1 Entre el 2002 al 2012 el Programa de Garantía de la Calidad (QA) represento uno de los programas de gestión más importantes del ATS para asegurar la calidad de los servicios. El objetivo principal de dicho programa era la reducción de los incidentes ATS por medio de seis procesos esenciales incluidos como parte del programa QA. Estos procesos abordan áreas específicas de los servicios de tránsito aéreo:

- i. Verificación de la Competencia de los Controladores
- ii. Notificación, Investigación y Equipos de Investigaciones de Incidentes de Tránsito Aéreo
- iii. Programa de Prevención de Incidentes de Tránsito Aéreo
- iv. Programa de Evaluación de Servicios de Tránsito Aéreo
- v. Programa de Mejora de Servicios de Calidad
- vi. Programa de Capacitación para la Competencia

3.2 Con la promulgación en el 2005 de los requisitos para la implantación del sistema de la gestión de la seguridad (SMS) en los ATS, este sistema de gestión paso a tener prioridad y la relevancia del programa QA paso a un segundo plano, inclusive desapareciendo en muchos Estados o proveedores de servicios. Aunque se reconoce que el SMS es un sistema de gestión integral-holístico que aborda los aspectos de seguridad operacional en los servicios de tránsito aéreo, el programa QA (o ciertos procesos del mismo) adicional a mejorar la calidad de los ATS, pueden tener un impacto positivo en la seguridad operacional.

3.3 Considerando lo anterior, es importante que los Estados y proveedores de servicios continúen o retomen el programa de la garantía de la calidad o aquellos procesos del mismo que pueden integrarse a los procesos del SMS en apoyo de la seguridad operacional, principalmente el de verificación de la competencia, notificación, investigación y equipos de Investigaciones de incidentes de Tránsito Aéreo, programa de Prevención de incidentes de tránsito Aéreo, y el programa de Mejora de Servicios de Calidad.

3.4 Los Estados y proveedores de servicios podrían beneficiarse de una implantación completa o de procesos específicos contenidos en el Material de orientación para programas de QA. Esto dependerá de los arreglos de los Estados y proveedores de servicios ATS.

3.5 Es importante mencionar que desde la publicación del Material de orientación del programa de garantía de la calidad en los ATS, han transcurrido veinte años, durante este periodo las normas y métodos recomendados relacionada con los servicios de tránsito aéreo han tenido cambios significativos, incluyendo la promulgación de los requisitos para la gestión de la seguridad, en el Anexo 11 y Anexo 19 y la actualización del Doc. 4444, y la publicación del Doc. 9859, por lo que la secretaría considera recomendable una revisión del Material de orientación para asegurarse de la vigencia del mismo y facilitar una integración con otros sistemas de gestión como el SMS en el ATS.

3.6 Es importante reconocer que el Material de orientación para el programa QA representa un documento de referencia muy valioso para la ejecución de tareas esenciales dentro de los servicios de tránsito aéreo (Ejemplo investigación de incidentes ATS), por lo que la actualización de dicho documento tiene una relevancia significativa.

4. Conclusiones

4.1 El programa de garantía de la calidad o ciertos procesos de dicho programa pueden contribuir a la mejora de la seguridad operacional en los ATS, integrándose a los procesos del SMS, el documento 9859 en su cuarta edición aborda la integración de los distintos sistemas de gestión en los proveedores de servicios, por lo que la implementación del programa de QA (o ciertos procesos del mismo) reforzarían la seguridad operacional ATS. Para lograr esa integración es necesario revisar la documentación guía para asegurarse de la validez de la misma, considerando todos los cambios a los SARPS durante los últimos años.

4.2 Es importante recordar que la implantación del QA está respaldado por un acuerdo regional en la Conclusión 10/18, por lo que la implementación del mismo continua vigente hasta que el GREPECAS defina lo contrario.

4.3 Por las razones mencionadas en los párrafos anteriores es recomendable que los Estados y proveedores de servicios ATS mantenga vigente el programa QA o aquellos procesos que tiene un impacto positivo en la calidad y seguridad de los ATS.

5. Acciones sugeridas

5.1 Se invita a la Reunión a:

- a) tomar nota de la información incluida en esta nota de estudio;
- b) considerar la recomendación del establecimiento de un grupo Ad hoc para la revisión y actualización del material de orientación regional CAR/SAM para la implementación de programas de garantía de calidad (QA) en los servicios de tránsito aéreo; y

- c) que los Estados y proveedores de servicios implementen o continúen con la implementación del programa de QA, o de aquellos procesos del programa que pueden contribuir a la calidad y la seguridad operacional de los servicios de tránsito aéreo.