



ASAMBLEA — 39º PERÍODO DE SESIONES

COMISIÓN TÉCNICA

Cuestión 37: Otros asuntos que habrá de considerar la Comisión Técnica

PROGRAMA DE GESTIÓN DEL ESTRÉS EN INCIDENTES CRÍTICOS (MEIC) PARA PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA

(Nota presentada por la República Argentina)

RESUMEN

La Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA S. E.) ha creado el Programa de *Gestión del Estrés en Incidentes Críticos* (MEIC) a fin de prevenir y reducir la incidencia de situaciones críticas, mejorando así las condiciones laborales y la calidad de vida de los profesionales de los Servicios de Navegación Aérea de la República Argentina. El objetivo de este Programa consiste en detectar las situaciones de alto estrés que estos profesionales experimentan, ya sea en sus lugares de trabajo o fuera de ellos, y proporcionarles apoyo emocional dado que esas circunstancias pueden provocar situaciones críticas de Seguridad Operacional o daños a la integridad física, moral o emocional del personal. Esta Nota de Estudio presenta los rasgos característicos de ese programa.

Decisión de la Asamblea: Se invita a la Asamblea a:

- a) tomar conocimiento del Programa Estratégico MEIC desarrollado por la EANA S.E., el cual se pone a disposición de los Estados Miembro de la OACI; y
- b) requerir que la OACI considere la necesidad de incluir información sobre el manejo del estrés para el área de los profesionales de navegación aérea, en futuras actualizaciones de sus requisitos.

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el Objetivo estratégico Seguridad operacional.
<i>Repercusiones financieras:</i>	Ninguna.
<i>Referencias:</i>	

¹ Las versiones en español e inglés fueron proporcionadas por la República Argentina.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 El Estado Argentino, a través de la Ley N° 27.161 del HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN ARGENTINA del 15 de julio de 2015, creó la Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA S.E.), a la cual transfirió las funciones de control operativo de la prestación del Servicio Público de Navegación Aérea y la coordinación y supervisión del accionar del control aéreo, con sus respectivas competencias. De esta manera, EANA S.E. pasa a ser el nuevo Prestador de Servicios de Navegación Aérea (ANSP) en el espacio aéreo que cubre el territorio de la República Argentina y sus aguas jurisdiccionales.

1.2 El servicio a proveer por EANA S.E. comprende:

- a) La Gestión de Tránsito Aéreo (ATM), incluyendo los Servicios de Tránsito Aéreo (ATS)
- b) La Gestión de Afluencia del Tránsito Aéreo (ATFM) y la Gestión del Espacio Aéreo (ASM)
- c) Los Servicios de Información Aeronáutica (AIS)
- d) El Servicio de Comunicaciones Aeronáuticas (COM)
- e) El Sistema de Comunicaciones, Navegación y Vigilancia (CNS)
- f) El Servicio de Búsqueda y Salvamento (SAR)
- g) El Servicio Meteorológico para la Navegación Aérea (MET)

1.3 Entre las herramientas con que cuenta EANA S.E. para desarrollar su tarea merece destacarse la implementación del Programa Estratégico MEIC, de intervención y prevención sobre el incremento de tensión emocional y estrés del personal que tiene a su cargo la operación de los Servicios de Navegación Aérea.

2. ANÁLISIS

2.1 El desarrollo de esta herramienta de contención y apoyo se basó en la necesidad de crear e implementar estrategias de acción para la asistencia ante la ocurrencia de situaciones críticas que pudieran perturbar significativamente la salud, calidad de vida y desempeño laboral de los profesionales que operan los servicios de navegación aérea, con el objetivo de alcanzar mejores niveles de Seguridad Operacional y de satisfacción laboral en los Servicios de Navegación Aérea.

2.2 Los objetivos que se busca alcanzar con la implementación del Programa MEIC son:

- a) diagnosticar, monitorear y diligenciar situaciones que involucren altos niveles de estrés para los trabajadores, anticipando los efectos nocivos que pudieran provocar situaciones críticas en los servicios de navegación aérea por acción o inacción de los profesionales involucrados;
- b) identificar situaciones críticas y agentes estresantes propios de la Empresa;

- c) ofrecer a los Profesionales de los Servicios de Navegación Aérea las herramientas necesarias para la puesta en práctica de estrategias y procesos de gestión del estrés, a través de programas de capacitación, talleres y actividades de dinámicas grupales; y
- d) contar con personal calificado para la detección temprana de indicadores de contención teniendo en cuenta tres niveles de activación del programa:
 - Leve
 - Significativo
 - Grave

Este último punto es de particular importancia ya que si se realiza una correcta detección y gestión preventiva en los niveles Leve y Significativo, se reducirán las probabilidades de alcanzar el nivel Grave (daños graves a la integridad física, moral o emocional, o muerte).

2.3 El Programa MEIC busca un abordaje de trabajo desde dos ejes significativamente diferentes:

- a) Eje REACTIVO: Requiere de una INTERVENCIÓN directa en la situación de crisis, la cual remite a situaciones puntuales que así lo requieran.
- b) Eje PROACTIVO: Requiere de una PREVENCIÓN, mediante el diseño de intervenciones, talleres, capacitaciones, investigaciones, relevamientos, etc., que aportan herramientas de prevención para el afrontamiento del estrés.

2.4 Como resumen de la estrategia del Programa MEIC, podemos citar que a partir de la determinación del nivel de activación detectado se pone en marcha la ejecución del plan de acción, el cual será implementado en forma inmediata según las funciones que desarrolle el profesional dentro del Sistema de los Servicios de Navegación Aérea.

3. CONCLUSIÓN

3.1 El crecimiento sostenido del transporte aerocomercial trae aparejado el incremento de las operaciones, la cantidad de aeronaves en vuelo y con ello, un importante crecimiento en la actividad directamente relacionada con los Servicios de Navegación Aérea.

3.2 Se considera entonces necesario, adoptar estrategias que asistan a los profesionales que operan los servicios de navegación aérea, con el objetivo de alcanzar mejores niveles de Seguridad Operacional en esa área.

3.3 En este contexto, en función de todas las ventajas y beneficios que ofrece el Programa MEIC, la EANA S.E. considera que logrará reducir los casos de situaciones de crisis/conflicto que afectan, o podrían afectar, la Seguridad Operacional requerida para la prestación de los Servicios de Navegación Aérea y, en caso de surgir la necesidad de intervención inmediata, se dispondrá de un plan de acción que permitirá abordar y contener la situación dentro de niveles aceptables de seguridad, propendiendo a que dichos servicios se desarrollen con un alto grado de eficiencia.