

PLAN DE COMUNICACIÓN DE LOS KPIS

Resumen ejecutivo

El documento que aquí se presenta recopila el Plano de Comunicación para implementar las directrices regionales CAR/SAM que apoyan a los Estados de la región CAR/SAM en el cálculo de los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) del GANP para el Plan Regional de Navegación Aérea CAR/SAM, Volumen III.

Este Plan de Comunicación ha sido elaborado como parte de la asistencia proporcionada por la Agencia de la Unión Europea para la Seguridad Aérea (EASA), en colaboración con las Oficinas Regionales NACC y SAM de la OACI, y en el marco del Grupo ad hoc del GREPECAS para el Desarrollo de Indicadores Clave de Rendimiento (GADHOC).

El Plan de Comunicación está diseñado para garantizar que los Estados y las partes interesadas dispongan de la información, las herramientas y la orientación necesarias para adoptar y aplicar eficazmente los KPI del GANP. Posiciona la comunicación como un facilitador crítico de la supervisión del rendimiento al garantizar que la orientación no sólo se distribuye, sino que también se entiende, se aplica y se refuerza a lo largo de las tres fases de implementación.

El plan reconoce que el éxito de la implementación de los KPI depende no sólo de la orientación técnica y los requisitos de información, sino también de una comunicación clara y coherente con los destinatarios pertinentes. Su principal objetivo es garantizar que los Estados estén informados sobre el material de orientación regional, los ciclos de presentación de informes y las expectativas metodológicas, mientras que se fomenta el compromiso, la transparencia y la rendición de cuentas. Al combinar los canales formales de comunicación de la OACI con herramientas digitales innovadoras, el plan crea un entorno en el que los Estados pueden tanto recibir como contribuir al flujo de información, haciendo que el proceso sea participativo y colaborativo.

Los destinatarios del plan son dos. Por un lado, se centra en los ejecutores directos—puntos focales nacionales de los indicadores clave de rendimiento, autoridades de aviación civil, proveedores de servicios de navegación aérea y ministerios competentes— que son los responsables de elaborar los informes y aplicar las orientaciones. Por otro, se dirige a las partes interesadas secundarias, como las oficinas regionales de la OACI, EASA, la IATA y CANSO, que desempeñan un papel de apoyo aportando conocimientos especializados, datos, formación y coordinación. Al adaptar la comunicación a cada público, el plan garantiza que todas las partes interesadas reciban información pertinente y práctica en el momento oportuno.

El eje del plan es una combinación de canales y herramientas de comunicación diseñados para equilibrar lo formal con lo interactivo. Las circulares de la OACI y las cartas de los Estados siguen siendo los canales oficiales para transmitir los requisitos y los plazos, mientras que los materiales de orientación proporcionan instrucciones metodológicas detalladas. Al mismo tiempo, plataformas modernas como el Portal de KPI de la región CAR/SAM y el Sitio Web Interactivo de Directrices sobre KPI añaden nuevas dimensiones al ofrecer cuadros de mando en tiempo real, herramientas de validación automatizada, módulos de formación y estudios de casos. Estas plataformas no sólo servirán de apoyo a los ciclos de información trimestral, sino que también actuarán como centros de intercambio de conocimientos, garantizando una amplia difusión de las lecciones aprendidas y las mejores prácticas.

El Plan de Comunicación está alineado con la implementación gradual de los indicadores clave de rendimiento. Durante la Fase 1, se hace hincapié en el lanzamiento del portal y el sitio web, la realización de talleres y la publicación de los primeros informes integrados. En la Fase 2, las actividades

de comunicación se amplían con sesiones informativas técnicas, evaluaciones de preparación y evaluaciones provisionales que acompañan a la introducción de KPI adicionales. La fase 3 consolida el proceso con formación avanzada, talleres sobre buenas prácticas y la publicación del informe final integrado. Al vincular la comunicación directamente a los hitos de la implementación, el plan garantiza que los Estados reciban un apoyo coherente en cada etapa del camino.

Las funciones y responsabilidades están claramente distribuidas en la red de partes interesadas. El GREPECAS, a través de su Grupo ad hoc sobre indicadores clave de rendimiento (GADHOC), se encarga de la supervisión estratégica, mientras que las oficinas regionales de la OACI gestionan la comunicación operativa, mantienen las plataformas digitales y dirigen los talleres. EASA aporta su experiencia en formación y cooperación, mientras que la IATA y CANSO enriquecen la comunicación con datos del sector y perspectivas prácticas. Los propios Estados siguen siendo responsables de difundir la información internamente y de garantizar la puntualidad de los informes. Este marco de múltiples actores garantiza que la comunicación sea tanto descendente, de la OACI a los Estados, como ascendente, con los Estados proporcionando información y lecciones aprendidas.

El seguimiento continuo y los mecanismos de retroalimentación forman parte integrante del plan, garantizando que la comunicación no sea estática sino adaptativa. Las estadísticas de uso del portal, los registros de participación, las revisiones de los informes y las encuestas anuales a los puntos focales permitirán a la OACI y a sus socios evaluar si los Estados están recibiendo e implementado la información de forma eficaz. Este planteamiento transforma la comunicación en un proceso bidireccional, en el que las orientaciones se perfeccionan continuamente en respuesta a las necesidades de los usuarios y las realidades regionales.

En conclusión, el Plan de Comunicación eleva la comunicación de una actividad de apoyo a un pilar estratégico de la implementación de los KPI en la Región CAR/SAM. Al combinar los mecanismos formales de la OACI con la innovación digital, garantiza que los Estados estén bien informados, comprometidos y respaldados durante todo el ciclo de implementación. También sienta las bases para una comunicación sostenible más allá de 2028, ya que el Portal de Indicadores Clave de Rendimiento y el sitio web interactivo seguirán sirviendo como herramientas regionales permanentes de información, seguimiento y formación. A través de este plan, la Región CAR/SAM establece un marco de comunicación transparente, participativo y con visión de futuro que refuerza el seguimiento del rendimiento y garantiza la alineación con la visión global de la OACI.

Índice

Resumen ejecutivo.....	1
Lista de acrónimos	4
1. Introducción	5
2. Objetivos y ámbito de aplicación.....	5
3. Destinatarios del Plan de Comunicación	6
4. Canales y herramientas de comunicación	7
5. Herramientas digitales de apoyo a la comunicación y la implementación	8
a. Portal de KPI de la región CAR/SAM.....	8
b. Sitio Web Interactivo de Directrices sobre KPI	9
c. Integración entre plataformas.....	9
d. Sostenibilidad después del 2028.....	10
6. Actividades de comunicación en consonancia con las fases de implementación.....	10
7. Funciones y responsabilidades en materia de comunicación	10
8. Monitoreo y retroalimentación de la comunicación	11
9. Conclusiones y siguientes pasos	11

Lista de acrónimos

ANP	Plan de navegación aérea
ANSP	Proveedor de servicios de navegación aérea
ATFM	Gestión del flujo de tráfico aéreo
ATM	Gestión del tráfico aéreo
CAA	Autoridad de Aviación Civil
CAR	Región del Caribe
CANSO	Organización de Servicios de Navegación Aérea Civil
EASA	Agencia Europea de Seguridad Aérea
EU–LAC APP	Proyecto de transporte aéreo de la Unión Europea-América Latina y el Caribe
GANP	Plan Global de Navegación Aérea
GADHOC	Grupo ad hoc del GREPECAS sobre indicadores clave de rendimiento
GREPECAS	Grupo de Planificación e Implementación Regional CAR/SAM
IATA	Asociación de Transporte Aéreo Internacional
OACI	Organización de Aviación Civil Internacional
KPI	Indicador clave de rendimiento
LAC	América Latina y Caribe
NACC	Región de Norteamérica, Centroamérica y Caribe
RANP	Plan regional de navegación aérea
SAM	Región de América del Sur

1. Introducción

El presente documento, Entregable 3 - Plan de comunicación CAR/SAM para la implementación de los KPI del GANP, es el tercer entregable de la asistencia proporcionada por EASA, a través del programa EU-LAC APP II, para apoyar a la Oficina Regional NACC de la OACI en el desarrollo e implementación de los KPI del GANP para el Plan Regional de Navegación Aérea CAR/SAM, Volumen III.

Este entregable proporciona un plan de comunicación para detallar los medios adecuados de difusión (cuadros de mando, etc.) de los KPI del RANP para la región CAR/SAM y sus directrices de implementación relacionadas.

Este Plan de Comunicación ha sido promovido por la Oficina Regional NACC de la OACI, y se ha desarrollado en estrecha coordinación y colaboración con la Oficina Regional SAM de la OACI, como respuesta a las conclusiones y acciones acordadas en la reunión GREPECAS/22.

Los destinatarios de este plan de comunicación son las autoridades de aviación civil de los Estados CAR/SAM y, en particular, los departamentos encargados de las actividades de planeación del transporte aéreo. Además, el plan de acción se recomienda para las principales partes interesadas que deben participar en el proceso de recopilación de datos y/o cálculo de los KPI, como los proveedores de servicios de navegación aérea, los operadores aeroportuarios, las compañías aéreas y otras partes interesadas necesarias, en función de cada caso específico.

Este documento se complementa con los otros dos entregables, como parte de la asistencia prestada por EASA:

- Entregable 1 - Material de orientación regional sobre la metodología para la implementación de los KPI del GANP para la región CAR/SAM.
- Entregable 2 - Plan de Acción para la implementación progresiva de los KPI del GANP para la región CAR/SAM

2. Objetivos y ámbito de aplicación

El Plan de Comunicación está diseñado para garantizar que todos los Estados de CAR/SAM estén informados sobre el material de orientación regional para la implementación de los KPI del GANP y reciban información clara, oportuna y fácil de usar para implementar con éxito los KPI del GANP en línea con el Plan de Acción.

La comunicación no sólo proporcionará directrices regionales, sino que también fomentará el compromiso, la capacitación y la transparencia en toda la región. Utilizando una combinación de canales formales de la OACI y herramientas digitales innovadoras, el plan ayudará a los Estados a interiorizar las metodologías de los indicadores clave de rendimiento, cumplir los requisitos de presentación de informes y beneficiarse de la evaluación comparativa regional. Su principal objetivo es garantizar que las orientaciones proporcionadas por la OACI y sus socios se traduzcan en medidas nacionales eficaces.

Para que el Plan de Comunicación tenga éxito, no basta con definir los indicadores clave de rendimiento y los ciclos de presentación de informes; los Estados deben entender claramente qué se espera de ellos, cómo calcular los indicadores y cómo comunicar los resultados de forma coherente. El plan de comunicación proporciona esta base garantizando que las orientaciones no sólo se transmitan, sino que también se comprendan, apliquen y refuercen a lo largo de las tres fases de implementación. Posiciona la comunicación como facilitadora del cumplimiento y catalizadora del compromiso entre Estados y socios.

Entre los objetivos clave del Plan de Comunicación CAR/SAM se encuentran los siguientes:

- Difundir el material de orientación regional, que incluye directrices para el cálculo de los indicadores clave de rendimiento, plantillas para la elaboración de informes y notas metodológicas, como base para la implementación.
- Garantizar que los Estados comprendan y apliquen las orientaciones de forma coherente mediante formación, plataformas interactivas y comentarios directos.
- Proporcionar mecanismos continuos de retroalimentación sobre los KPI regionales de CAR/SAM entre la OACI, los Estados y los socios.
- Promover el compromiso y la transparencia a través de modernas plataformas de comunicación (Portal de Indicadores Clave de Rendimiento, Cuadro de Mando Regional, directrices interactivas).
- Garantizar que los Estados reciban información sistemática de los hitos, los plazos de presentación de informes y los resultados integrados a lo largo de las tres fases de implementación.

Al perseguir estos objetivos, el plan de comunicación garantiza que la implementación de los KPI se convierta en un esfuerzo regional compartido y no en una serie de iniciativas nacionales aisladas.

Teniendo en cuenta los objetivos y el alcance anteriores, el contenido del plan de acción se estructura del siguiente modo:

- En primer lugar, se presenta el público destinatario del Plan de Comunicación para la región CAR/SAM.
- En segundo lugar, se esbozan los canales y herramientas de comunicación del Plan de Comunicación.
- En tercer lugar, se detallan las herramientas digitales propuestas para apoyar la comunicación y la implementación, como el Portal de KPI de la región CAR/SAM y el sitio web iterativo de las Directrices de los KPI.
- En cuarto lugar, la parte principal del Plan de Comunicación se dedica a detallar la acción de comunicación específica en cada fase de implementación (Fase 1, Fase 2 y Fase 3).
- A continuación, se incluye la descripción de las funciones y responsabilidades de comunicación propuestas.
- Además, se presentan las actividades de seguimiento y retroalimentación de la comunicación.
- Por último, se presenta un conjunto de conclusiones y próximos pasos para aplicar eficazmente las acciones recomendadas en el presente Plan de Comunicación.

3. Destinatarios del Plan de Comunicación

El éxito del Plan de Acción depende de que se proporcione la información adecuada a las personas adecuadas. Cada actividad de comunicación debe adaptarse para que los ejecutores nacionales reciban instrucciones prácticas, mientras que los socios regionales e industriales reciben información contextual que les permite apoyar eficazmente a los Estados.

- Destinatarios principales (ejecutores directos):
 - Puntos focales nacionales de KPI en cada Estado.
 - Autoridades de Aviación Civil (AAC), Proveedores de Servicios de Navegación Aérea (ANSPs) y Ministerios de Transporte.

Estos actores son los responsables directos de aplicar las orientaciones y elaborar los informes.

- Destinatarios secundarios (promotores y partes interesadas):
 - Divisiones técnicas de las Oficinas Regionales NACC y SAM de la OACI, garantizando la alineación global con el GANP.
 - EASA a través del programa EU–LAC APP, proporcionando conocimientos técnicos y formación en cooperación.
 - IATA y CANSO, que ofrecen perspectivas y datos operativos.
 - Otras organizaciones regionales de aviación que apoyan el desarrollo de capacidades.

Al definir claramente los destinatarios, el plan permite adaptar el tono, el formato y la profundidad de la comunicación. Esto garantiza que todas las partes interesadas, ya sean los responsables de la elaboración de políticas, ejecutores o socios técnicos, reciban información pertinente y práctica.

4. Canales y herramientas de comunicación

Un marco de comunicación sólido debe equilibrar los mecanismos formales de la OACI con plataformas modernas e interactivas. Este equilibrio garantiza la armonización y la coherencia, al tiempo que mejora la accesibilidad y la participación de los usuarios. Por ello, la región CAR/SAM recurrirá a una combinación de circulares, portales digitales, herramientas en línea y recursos de formación interactivos:

- **Circulares y cartas de Estado de la OACI:** Los medios formales y oficiales de comunicar requisitos, hitos y actualizaciones.
- **Material de orientación regional:** Documentación detallada sobre los métodos de cálculo y notificación de los indicadores clave de rendimiento, distribuida en PDF y módulos interactivos.
- **Sitio Web Interactivo de Directrices sobre KPI:** Una plataforma dinámica con tutoriales, preguntas frecuentes y casos prácticos para complementar la orientación estática.
- **Portal de KPI de la región CAR/SAM:** El eje central para la presentación de informes trimestrales, la validación y el acceso al Cuadro de Mando Regional. También servirá como repositorio documental que contendrá orientaciones, los volúmenes I-III del RANP, informes regionales y material de talleres.
- **Listas de distribución por correo electrónico:** Comunicación rápida y directa para recordar, actualizar y aclarar.
- **Talleres y seminarios web:** Eventos dirigidos por la OACI con contribuciones de AESA, la IATA y CANSO para reforzar la implementación de las orientaciones.
- **Reuniones trimestrales de progreso y presentación de informes:** Oportunidades estructuradas para que la OACI y los Estados revisen las presentaciones, los retos y las mejoras.
- **Informes regionales integrados sobre los indicadores clave de rendimiento:** Publicaciones periódicas que resumen los resultados y las lecciones aprendidas.

Juntos, estos canales garantizan una comunicación armonizada, interactiva y adaptable. Este enfoque a varios niveles refleja la diversidad de las partes interesadas en la región CAR/SAM y reconoce que una comunicación eficaz es un factor clave para el seguimiento de los resultados.

La innovación central de este plan es la introducción de herramientas digitales específicas— el Portal de KPI de la región CAR/SAM y el Sitio Web Interactivo de Directrices sobre KPI— que transforman la comunicación en un proceso dinámico, transparente y sostenible. En la siguiente sección se describen a detalle.

5. Herramientas digitales de apoyo a la comunicación y la implementación

El éxito del Plan de Comunicación se basa no sólo en orientaciones escritas y reuniones periódicas, sino también en herramientas digitales que hagan accesibles, transparentes y fáciles de usar los informes sobre los indicadores clave de rendimiento y el intercambio de conocimientos. Para lograrlo, las Oficinas Regionales de la OACI desarrollarán y mantendrán dos plataformas complementarias con el apoyo de los socios: el Portal de KPI de la región CAR/SAM y el Sitio Web Interactivo de Directrices sobre KPI. Juntas, estas plataformas se convertirán en los pilares centrales de la comunicación, la formación y la elaboración de informes a lo largo de las fases de implementación y después de 2028.

a. Portal de KPI de la región CAR/SAM

El Portal de KPI de la región CAR/SAM servirá de plataforma digital oficial para que todos los Estados presenten, validen y consulten los datos de los KPI. Diseñado como un entorno seguro e interactivo, el portal garantizará la coherencia de los informes al tiempo que proporcionará a los Estados y a las partes interesadas acceso en tiempo real a los resultados regionales integrados. Su estructura y componentes principales son:

- **Cuadro de mando del usuario (interfaz estatal):** Espacio de trabajo personalizado para los puntos focales de los KPI nacionales, incluidos los plazos de presentación de informes, el estado de presentación y los recordatorios automáticos.
- **Módulo de información sobre los indicadores clave de rendimiento:** Formularios y plantillas en línea alineados con el material de orientación regional para permitir presentaciones trimestrales estructuradas. Incluye comprobaciones de validación automáticas para identificar incoherencias o datos que faltan antes de la presentación.
- **Cuadro de mando regional de los KPI:** Una interfaz dinámica desarrollada con Power BI o equivalente, que ofrece visualización en tiempo real de los resultados regionales de los KPI, comparaciones entre Estados y análisis de tendencias a lo largo del tiempo. Este cuadro de mandos estará a disposición de las partes interesadas autorizadas y se actualizará trimestralmente.
- **Repositorio documental:** Biblioteca digital con:
 - Material de orientación regional para el cálculo y la implementación de los indicadores clave de rendimiento.
 - RANP de la región CAR/SAM Volúmenes I, II y III.
 - Informes regionales integrados de indicadores clave de rendimiento.
 - Circulares de la OACI, material de formación y estudios de casos.
- **Módulo de retroalimentación:** Permite a la OACI proporcionar comentarios personalizados sobre las presentaciones y compartir resúmenes de rendimiento directamente con cada Estado.
- **Sección de Ayuda Técnica:** Proporciona a los Estados acceso a preguntas frecuentes, manuales de usuario y un servicio de asistencia operado por las Oficinas Regionales de la OACI.

Al combinar la presentación de informes, la visualización de resultados y la documentación, el portal institucionalizará el seguimiento de los KPI como una función permanente del RANP de la región CAR/SAM.

El Portal de KPI de la región CAR/SAM funcionará como plataforma oficial para la notificación, validación y seguimiento de los KPI. Dado su papel en la gestión de las presentaciones trimestrales y los datos sensibles del Estado, el acceso se basará estrictamente en las funciones. Los puntos focales nacionales de los KPI tendrán derecho a presentar y revisar sus propios datos, mientras que las Oficinas Regionales de la OACI gestionarán la validación, supervisión y publicación de los cuadros de mando. Los miembros del Grupo GADHOC podrán consultar datos regionales validados, mientras que socios como EASA, IATA y CANSO tendrán un acceso limitado a los resultados e informes agregados. Sólo la OACI y el Estado remitente verán los datos brutos, lo que garantiza la confidencialidad al tiempo que fomenta la transparencia mediante cuadros de mando agregados e informes regionales.

b. Sitio Web Interactivo de Directrices sobre KPI

Como complemento del portal, el Sitio Web Interactivo de Directrices sobre KPI será el centro de formación e intercambio de conocimientos. A diferencia del portal, que se enfoca en la presentación de informes y la supervisión, el sitio web se centrará en el aprendizaje, la familiarización y la capacitación. Su estructura y componentes principales son:

- **Módulos de orientación:** Presentaciones interactivas del Material de Orientación Regional, que incluyen explicaciones paso a paso de las definiciones de los KPI, fórmulas y ejemplos de cálculo.
- **Vídeos tutoriales y seminarios web:** Acceso bajo demanda a sesiones de formación grabadas, recorridos por el proceso de elaboración de informes y presentaciones de talleres.
- **Casos prácticos y mejores prácticas:** Ejemplos prácticos aportados por la OACI, la AESA, la IATA, CANSO y los Estados, que ilustran la aplicación con éxito de los KPI.
- **Herramientas interactivas:** Calculadoras, cuestionarios y listas de autoevaluación para ayudar a los puntos focales a comprobar su comprensión de las metodologías.
- **Sección de preguntas frecuentes y resolución de problemas:** Continuamente actualizada con aclaraciones sobre cuestiones recurrentes planteadas por los Estados.
- **Foro comunitario:** Espacio de debate moderado en el que los puntos focales pueden intercambiar experiencias, retos y soluciones bajo la supervisión de la OACI.

El sitio web será público y ampliamente accesible, garantizando la transparencia y la inclusión. También se actualizará periódicamente para reflejar las lecciones aprendidas en cada fase de implementación.

El Sitio Web Interactivo de Directrices sobre KPI está concebido como una herramienta de formación e intercambio de conocimientos, más que como un canal de información. La mayor parte de su contenido—incluyendo módulos de orientación, tutoriales, estudios de casos, preguntas frecuentes y herramientas interactivas—será de libre acceso para todos los Estados y partes interesadas. Algunas funciones, como los foros comunitarios o los módulos de formación avanzada, pueden requerir el registro del usuario para su moderación, pero en general el sitio web seguirá siendo público. Este modelo abierto garantiza que las orientaciones estén ampliamente disponibles, fomentando la inclusión y el desarrollo de capacidades en toda la región.

c. Integración entre plataformas

El portal y el sitio web interactivo serán complementarios y estarán interconectados:

- El portal será el canal oficial para las presentaciones trimestrales, los cuadros de mando regionales y el acceso a documentos autorizados.
- El sitio web servirá como herramienta de formación y familiarización, facilitando a los Estados la implementación de las orientaciones al utilizar el portal.
- Los enlaces cruzados permitirán a los usuarios moverse sin problemas entre ambas, garantizando la coherencia y reforzando ambas plataformas como partes de un mismo ecosistema digital.

d. Sostenibilidad después del 2028

Una vez concluidas las tres fases de implementación del Plan de Acción, el Portal de KPI de la región CAR/SAM y el sitio web interactivo de directrices seguirán activos como herramientas permanentes de seguimiento, información y formación. Servirán no sólo para el marco de los indicadores clave de rendimiento, sino también para futuras iniciativas regionales que requieran informes estructurados y desarrollo de capacidades. Su creación representa, por tanto, tanto un elemento facilitador a corto plazo de este Plan de Acción como una inversión a largo plazo en la infraestructura digital de la región para la planificación de la navegación aérea y la supervisión de su rendimiento.

6. Actividades de comunicación en consonancia con las fases de implementación

La comunicación debe evolucionar paralelamente a la implementación progresiva de los KPI. Cada fase requiere mensajes específicos, materiales claros y actos concretos para guiar a los Estados a lo largo del proceso. Al vincular directamente las actividades de comunicación a las fases, el plan garantiza la coherencia y la continuidad.

- **Fase 1 (abril de 2026 - marzo de 2027 - Fundamentos):** Distribución de las orientaciones, lanzamiento del portal y el sitio web, talleres, reuniones semestrales y publicación del primer informe integrado.
- **Fase 2 (enero de 2027 - marzo de 2028 - Ampliación):** Orientaciones actualizadas, seminarios web, reunión de preparación, ciclos de informes consolidados, evaluación intermedia y publicación del Informe Regional Integrado de Indicadores Clave de Rendimiento (Fases 1 y 2).
- **Fase 3 (enero de 2028 - marzo de 2029 - Consolidación):** Orientaciones finales, taller técnico de lanzamiento, presentaciones trimestrales, taller sobre mejores prácticas e informe regional integrado final sobre KPI.

Estas actividades garantizan que los Estados siempre tengan acceso a las herramientas y la información adecuadas en el momento oportuno. La comunicación no es una acción puntual, sino un ciclo continuo que acompaña todo el recorrido de la implementación. Al alinear la comunicación directamente con los hitos de la implementación, los Estados reciben apoyo continuo y se les recuerdan sus obligaciones.

7. Funciones y responsabilidades en materia de comunicación

Una comunicación eficaz requiere claridad sobre quién es responsable de producir, transmitir y aplicar la información. El plan asigna responsabilidades a todos los agentes clave para garantizar la rendición de cuentas y la colaboración:

- **GADHOC:** Proporciona supervisión estratégica y garantiza que las comunicaciones se mantengan alineadas con los objetivos del GREPECAS.
- **Oficinas regionales NACC y SAM de la OACI:** Actúan como eje operativo, gestionando las comunicaciones, manteniendo el portal, distribuyendo orientaciones y dirigiendo talleres.
- **EASA/EU-LAC APP:** Apoya el desarrollo de contenidos formativos y proporciona cooperación técnica difundida a través del portal y talleres.
- **IATA y CANSO:** Aportan estudios de casos operativos y datos que enriquecen la comunicación de los KPI.
- **Estados CAR/SAM:** Responsables de difundir las orientaciones en sus administraciones, coordinar la recopilación de datos nacionales y garantizar la puntualidad de los envíos.

Al compartir responsabilidades en esta red, se garantiza que la comunicación sea tanto descendente (de la OACI a los Estados) como ascendente (de los Estados a la OACI a través de comentarios e informes).

8. Monitoreo y retroalimentación de la comunicación

Para ser eficaz, la comunicación debe evaluarse y mejorarse continuamente. La supervisión garantiza que los Estados no sólo reciben información, sino que también la aplican eficazmente en sus informes sobre indicadores clave de rendimiento. Los mecanismos de retroalimentación cierran el círculo y permiten que las herramientas de comunicación evolucionen en función de las necesidades de los usuarios.

El seguimiento se realizará mediante:

- Análisis del portal (índices de uso, acceso al cuadro de mando, descargas del repositorio).
- Registros de participación (asistencia a reuniones, seminarios web y talleres).
- Revisiones trimestrales de los informes (comentarios directos de la OACI sobre las presentaciones).
- Encuestas anuales a los puntos focales nacionales para evaluar la claridad, accesibilidad y eficacia de las orientaciones.

Esta evaluación continua garantiza que la comunicación siga siendo pertinente, práctica y adaptada a las realidades de los Estados. De este modo, la comunicación deja de ser un canal unidireccional para convertirse en un proceso interactivo de aprendizaje y mejora.

9. Conclusiones y siguientes pasos

El Plan de Comunicación no es un elemento de apoyo, sino un pilar básico del Plan de Acción. Garantiza que el material de orientación regional, las plantillas para la elaboración de informes y los resultados integrados se transmitan de forma que faculden a los Estados para actuar con coherencia y confianza. Al combinar los mecanismos tradicionales de comunicación de la OACI con herramientas digitales innovadoras como el Portal de Indicadores Clave de Rendimiento, el Cuadro de Mando Regional y el sitio web interactivo de directrices, la región establece un marco de colaboración sostenible y transparente.

Para consolidar este enfoque, se proponen varias recomendaciones:

- Situar el Material de Orientación Regional como núcleo de todas las comunicaciones y asegurarse de que se actualiza periódicamente.

- Promover el Portal de los KPI como el canal por defecto para informar, acceder a la orientación y consultar los resultados integrados.
- Utilizar el sitio web de directrices interactivas para fomentar el aprendizaje continuo y la capacitación.
- Garantizar que la comunicación sea bidireccional y que los Estados comuniquen a la OACI sus necesidades y retos.
- Maximizar la participación de socios como EASA, IATA y CANSO en los esfuerzos de comunicación para aportar perspectivas tanto técnicas como operativas.
- Utilizar los resultados del seguimiento y las reacciones para perfeccionar continuamente las estrategias de comunicación y adaptarlas a la evolución de las necesidades regionales.

En conclusión, este plan transforma la comunicación de una simple transmisión de información en un habilitador dinámico de la supervisión del rendimiento regional. Al mantener a los Estados informados, comprometidos y respaldados, se garantiza que la Región CAR/SAM avance conjuntamente hacia la implementación satisfactoria de los Indicadores Clave de Rendimiento del GANP y mantenga ese progreso incluso después del año 2028.