

## ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL

### Séptima Reunión de Autoridades de Aviación Civil de la Región SAM (RAAC/7)

(Salvador, Bahía, Brasil, 01 - 03 julio de 2002)

Asunto 5: **Participación de los Estados en las actividades regionales**

d) **Garantía de calidad de los ATS**

(Preparada por la Secretaría)

#### **Resumen**

Esta nota de estudio pone a consideración de las autoridades aeronáuticas de aviación civil de la Región Sudamericana el material de orientación regional CAR/SAM para programas de garantía de calidad de servicios de tránsito aéreo aprobado por el Grupo Regional CAR/SAM de Ejecución y Planificación (GREPECAS) para uso de los Estados/Territorios/Organismos Internacionales.

#### **Referencias:**

- Informe de la Reunión GREPECAS/8;
- Informe Reunión RAAC/6;
- Informe de la Reunión RAN CAR/SAM/3;
- Informe de la Reunión GREPECAS/10;
- Material de Orientación Regional CAR/SAM para programas de Garantía de Calidad ATS; y
- Asamblea - 33º Período de Sesiones.

## 1 **Introducción**

1.1 Debido a la creciente toma de conciencia de los incidentes ATS y su relación con la seguridad en las regiones CAR/SAM, las recomendaciones realizadas por la octava reunión del Grupo Regional CAR/SAM de Planificación y Ejecución (GREPECAS/8) y los reportes recibidos en las oficinas regionales sobre incidentes ATS, las Oficinas Regionales NACC y SAM de la OACI comenzaron un programa para reducir al mínimo posible los incidentes ATS, programa este que sería posteriormente la base de un programa de garantía de calidad ATS para ambas regiones.

1.2 La Sexta Reunión de Directores de Aviación Civil (Panamá 18-20 de agosto de 1999) abordó el tema relacionado con incidentes ATS reconociendo con gran preocupación la necesidad de tomar medidas concretas para superar las deficiencias existentes.

1.3 En ese sentido y considerando los beneficios que podrían obtenerse mediante la implantación y/o mejora de programas de investigación de incidentes ATS y de control de la calidad operacional ATS, la reunión adoptó la Conclusión 6/19 “Implantación de Programas de Investigación de Incidentes ATS en la Región SAM” orientada a la implantación de estos programas en todos los Estados SAM y la Conclusión 6/20 “Implantación de un programa de control de la calidad ATS” dirigida a que los Estados SAM con la asistencia de la Oficina Sudamericana de la OACI, implanten un programa de garantía de calidad en los ATS.

1.4 El concepto de introducir un programa de Garantía de Calidad ATS en los Estados fue posteriormente presentado a la reunión Regional de Navegación Aérea (RAN) CAR/SAM/3 (Buenos Aires, Octubre 1999)

1.5 Como consecuencia de las discusiones sostenidas sobre este asunto en la reunión RAN, se formuló una recomendación para que la OACI preparara material de Orientación en Programas de Garantía de Calidad ATS para uso mundial (Rec. 5/36 CAR/SAM/3). Asimismo se aprobó la Recomendación 5/38 donde se insta a los Estados y proveedores de servicios ATS ejecuten un programa de garantía de calidad en todas las dependencias ATS.

1.6 La elaboración de Material de Orientación Regional CAR/SAM para Programas de Garantía de Calidad de los Servicios de ATS ha sido la primera fase en el desarrollo de este material para uso mundial y que inicialmente pueda ser utilizado como material de Orientación para los Estados/Territorios y Organizaciones Internacionales de las Regiones CAR/SAM.

1.7 Por otro lado, la OACI recientemente ha aprobado la enmienda 40 al Anexo 11 donde se insta a los Estados a implantar antes del 27 de noviembre de 2003 programas sistemáticos y adecuados de gestión de la seguridad ATS para garantizar que se mantiene la seguridad en el suministro del ATS dentro de su espacio aéreo y en sus aeródromos. Estos programas de gestión de la seguridad ATS tienen una muy estrecha relación con la aplicación de programas de garantía de calidad de los ATS.

1.8 Finalmente, la Asamblea en su 33 Período de sesiones (Montreal, 25 de setiembre al 5 de octubre de 2001) a través de la Resolución A 33-8 resolvió ampliar el Programa universal OACI de auditoria de la vigilancia de la seguridad operacional al Anexo 11, Servicios de tránsito aéreo a partir de 2004.

## 2 **Análisis**

2.1 A fin de cumplir con los objetivos de las recomendaciones de la RAN CAR/SAM/3 en relación con la garantía de calidad en los ATS, las Oficinas Regionales NACC y SAM de la OACI llevaron a cabo un Seminario sobre Programas de Garantía de Calidad de los Servicios de Tránsito Aéreo (México, 16-20 de Octubre de 2000) Este Seminario contó con la participación de más de 150 participantes de 20 Estados y Organismos Internacionales, los cuales se dieron cita para conocer más en detalle este programa de Garantía de Calidad de los Servicios ATS. Durante el Seminario se presentó por primera vez un borrador del Material de Orientación CAR/SAM de Garantía de Calidad ATS (versión 0.1, Octubre 2000)

2.2 A partir de este Seminario, la Secretaría realizó una revisión de la primera versión del Borrador de Material de Orientación CAR/SAM de Garantía de Calidad ATS con los comentarios recibidos por parte de algunos Estados, Organismos Internacionales, la sección ATM de la sede de la OACI y experiencias obtenidas por la OACI en misiones regionales de evaluación ATM.

2.3 Posteriormente, y luego de la revisión realizada por el Comité ATM del Subgrupo ATM/CNS de GREPECAS, dicho Material de Orientación CAR/SAM de Garantía de Calidad ATS fue presentado al GREPECAS 10 a fin de obtener su aprobación.

2.4 El GREPECAS 10, examinó el documento presentado, destacó la calidad del material de orientación y reconoció que constituía una herramienta muy útil para que en cada Estado se implante un programa para atender a la excelencia en la prestación de los servicios, razón por la cual lo aprobó para uso de los Estados/Territorios/Organizaciones Internacionales de las Regiones CAR/SAM a través de la Conclusión 10/18.

### **Objetivos y estructura de los programas de garantía de calidad ATS**

2.5 Se ha reconocido que la garantía de calidad es un proceso dinámico utilizado para mejorar continuamente un sistema ATS. Aunque la calidad del servicio continuará siendo medida por algún método de datos históricos, tal como el número de incidentes ATS, retrasos, retroalimentación de funcionarios y usuarios, también existen factores y deficiencias que deberán ser tenidos en cuenta pero que no pueden ser medidos tan fácilmente.

2.6 Los programas de garantía de calidad deberían enfocarse en identificar y corregir las deficiencias antes de que den como resultado un incidente ATS o un accidente, asimismo, deberían trabajar para mejorar la calidad de los servicios de tránsito aéreo prestados.

2.7 Uno de los propósitos del programa de garantía de calidad es el proveer guías específicas para notificar, investigar y resolver diversos tipos de incidentes ATS que afectan la calidad de los servicios ATS. El programa debería diseñarse para trabajar en conjunto con las Normas y Métodos Recomendados por la OACI, así como con los reglamentos propios de los Estados. Sin embargo, el objetivo principal del programa debería ser el evitar que ocurran incidentes ATS.

2.8 El Material de Orientación regional ha sido diseñado para que pueda ser utilizado desde los sistemas ATS más complejos hasta los más básicos. El material de Orientación consta de once capítulos de información muy útil relacionada con los programas de Garantía de Calidad ATS que podrían ser aprovechados por los Estados para cumplir con la Rec. 5/38 de la CAR/SAM/3. Para una mejor referencia, en el **Apéndice** a esta nota de estudio se describe el contenido de dicho material de orientación. El material de orientación completo podrá encontrarse en el portal: [www.lima.icao.int](http://www.lima.icao.int)

### **3 Actividades de la Oficina SAM de la OACI sobre Garantía de Calidad en los ATS**

3.1 Al tratarse de un programa regional CAR/SAM, las actividades relacionadas con la garantía de calidad en los ATS se llevan a cabo en forma conjunta con la Oficina NACC de la OACI. En diciembre de 2001 se llevó a cabo en Trinidad y Tobago un taller sobre Garantía de Calidad de los ATS en idioma inglés, mientras que en junio de 2002 se ha organizado y ejecutado un taller de Garantía de Calidad ATS en español en El Salvador.

3.2 Asimismo, del 14 al 18 de octubre de 2002 se realizará un Seminario sobre Garantía de Calidad en Lima, Perú donde se obtendrá información sobre las experiencias sobre este tema adquiridas en Estados dentro y fuera de las Regiones CAR/SAM y se pondrá a disposición de las autoridades aeronáuticas el Material de Orientación sobre Garantía de Calidad en los Servicios de Tránsito Aéreo,

esperándose continuar alentando la aplicación de este importante material por medio de talleres de trabajo a realizarse en el futuro.

3.3 Próximamente la Oficina SAM iniciará un programa de evaluación de dependencias ATC a fin de poner en práctica junto con los Estados de la Región el Programa de Garantía de Calidad ATS.

#### 4 Conclusiones

4.1 Se ha reconocido que la garantía de calidad es un proceso dinámico utilizado para mejorar continuamente un sistema ATS y que dichos programas deberían enfocarse en identificar y corregir las deficiencias antes de que den como resultado un incidente ATS o un accidente.

4.2 Uno de los propósitos del programa de garantía de calidad es el proveer guías específicas para notificar, investigar y resolver diversos tipos de incidentes ATS que afectan la calidad de los servicios ATS. El programa debería diseñarse para trabajar en conjunto con las Normas y Métodos Recomendados por la OACI, así como con los reglamentos propios de los Estados.

4.3 Todos los Estados/Proveedores ATS dentro de las Regiones CAR/SAM deberían implantar un programa de garantía de calidad ATS. El programa deberá explicar el propósito, los objetivos y las responsabilidades del mismo dentro del Estado o dentro del proveedor de servicios ATS y cada unidad ATS deberá establecer dicho programa.

4.4 La implantación de un programa de garantía de calidad permitirá a las autoridades de aviación civil de la Región Sudamericana cumplir con el primer objetivo del programa dirigido a minimizar la ocurrencia de incidentes ATS y al mismo tiempo mejorar la calidad de los servicios de tránsito aéreo prestados.

#### 5 Acción sugerida

5.1 Se invita a la reunión a tomar nota de la información suministrada en esta nota de estudio y de considerarlo pertinente aprobar el siguiente proyecto de conclusión:

#### **Proyecto de Conclusión 7/X - Programas de Garantía de Calidad ATS**

Que los Estados de la Región SAM:

- a) tomando como base el material de orientación para programas de garantía de calidad ATS aprobado por el Grupo Regional CAR/SAM de planificación y Ejecución implanten un programa de garantía de calidad en las dependencias ATS, designando la persona responsable y a la vez punto focal y de coordinación de dicho programa;
- b) informen de dicha asignación a la Oficina Regional SAM de la OACI; y
- c) participen en forma activa en todos los eventos dirigidos a la difusión, capacitación e implantación de programas de garantía de calidad ATS.

## APÉNDICE

### **MATERIAL DE ORIENTACIÓN REGIONAL CAR/SAM PARA PROGRAMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRÁNSITO**

La versión 1 del Material de Orientación Regional CAR/SAM para Programas de Garantía de Calidad de los Servicios de Tránsito Aéreo está dividida en Capítulos de acuerdo a lo siguiente:

- Capítulo 1. Definiciones
- Capítulo 2. Antecedentes
- Capítulo 3. Programas de Garantía de Calidad ATS
- Capítulo 4. Verificación de la Competencia de los Controladores
- Capítulo 5. Notificación, Investigación y Equipos de Investigaciones de Incidentes de Tránsito Aéreo
- Capítulo 6. Programas de Prevención de Incidentes de Tránsito Aéreo
- Capítulo 7. Programa de Evaluación de Servicios de Tránsito Aéreo
- Capítulo 8. Programas de Mejora de Servicios de Calidad
- Capítulo 9. Programas de Capacitación para la Competencia
- Capítulo 10. Gestión de Seguridad ATS
- Capítulo 11. Factores Humanos