

**ORGANIZACION DE AVIACION CIVIL INTERNACIONAL**

**OCTAVA REUNION DE AUTORIDADES DE AVIACION CIVIL DE LA REGION SAM  
(RAAC/8)**

(Buenos Aires, Argentina 23 - 25 de Abril de 2003)

**Asunto 4:** Plan Regional de Navegación Aérea – Transición a los Sistemas CNS/ATM. Programa de Garantía de Calidad ATS

(Nota presentada por Colombia)

**Resumen**

En la presente nota de estudio Colombia presenta la propuesta de modificar el Material de orientación regional para Programas de Garantía de Calidad, mejorando su alcance y estructura..

**1. Introducción**

1.1 La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de la República de Colombia siguiendo la recomendación 5/38 aprobada en la reunión RAN CAR/SAM/3 estableció un Programa de Garantía de Calidad ATS.

1.2 La Administración Aeronáutica Colombiana, mejorando lo recomendado en el “*Material de Orientación Regional para Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo Capítulo 3 numeral 3.3 Estructura*” decidió desligar la responsabilidad de estructurar y ejecutar el Programa de Garantía de Calidad a las jefaturas ATS considerando que no resulta conveniente pedir que se mida la calidad del servicio a quien está encargado de proveerlo; en consecuencia ha establecido el Programa de Garantía de Calidad ATS, para ser programado y ejecutado con expertos ATS desde la Oficina encargada de velar por la seguridad Aérea, dentro del territorio Nacional.

1.3 La Administración Colombiana ha encontrado además, que las guías sobre aseguramiento de calidad deben especificar lo referente a las cartas de acuerdo que deben estar completas y disponibles en todas las dependencias ATS; y que además de los óptimos niveles de ingles para controladores se debe exigir conocimientos en computación o adiestramientos para manejar los equipos con ambientes altamente automatizados.

1.4 Otro aspecto que se ha encontrado es que a pesar de que GREPECAS y sus grupos de trabajo vienen motivando a los Estados a alcanzar la normalización en los procedimientos y fraseología utilizados por los Servicios de Tránsito Aéreo de la región, se puede notar que persisten incongruencias con dependencias ATS de FIR's vecinas que pueden llegar a afectar el movimiento seguro del tránsito aéreo.

## 2. **DISCUSION**

La Administración Aeronáutica Colombiana presenta a la reunión para su análisis, las siguientes consideraciones respecto a la estructura y el alcance del Programa de Garantía de Calidad:

- a. Con el fin de garantizar la mayor transparencia en el proceso de ejecución del programa y la formulación y puesta en práctica de recomendaciones que mejoren continuamente la calidad del servicio, debería liberarse a los proveedores de servicios ATS de la responsabilidad de promulgar los programas de garantía de calidad y simultáneamente vigilar el cumplimiento de él, instituyendo en los Estados una dependencia de Garantía de Calidad ATS independiente de la parte operacional la cual debiera estar conformada con expertos ATS.
- b. Siguiendo las recomendaciones de normalización en procedimientos aplicados por los ATS en la región, el Programa de Garantía de Calidad ATS de cada Estado podría formular recomendaciones a los Estados vecinos, cuando se detecten deficiencias operacionales que afecten la seguridad del tránsito aéreo como mecanismo de mejoramiento continuo.

## 3. **ACCION SUGERIDA**

3.1 Se invita a la reunión a tomar nota de la información contenida en ésta Nota de Estudio.

3.2 Que la reunión acuerde recomendar como conclusión, que se proponga la modificación del Material de orientación Regional para programas de garantía de calidad de servicios de tránsito aéreo, Capítulo 3 numeral 3.3. donde se pide al ATS designar expertos en garantía de calidad, para que se recomiende a los Estados el establecimiento de unidades de garantía de calidad ajenas al prestador de los servicios ATS, con el ánimo de garantizar la transparencia en la ejecución del programa y las mismas al más alto nivel dentro de la Organización.

3.3 Que la reunión acuerde recomendar como conclusión, se proponga la modificación del Material de orientación Regional para programas de garantía de calidad de servicios de tránsito aéreo, respecto al alcance del Programa de Garantía de Calidad ATS para que sirva de herramienta a los Estados en la recomendación de mejoras a los servicios en dependencias ATS de FIR's adyacentes.