

ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL

OCTAVA REUNIÓN DE AUTORIDADES DE AVIACIÓN CIVIL DE LA REGIÓN SAM (RAAC/8)

(Buenos Aires, Argentina, 23 al 25 de abril de 2003)

**Cuestión 3 del
Orden del Día: Vigilancia de la Seguridad Operacional**

(Nota presentada por Argentina)

Resumen

Informar el estado de implementación en la República Argentina del Programa de Garantía de Calidad de los Servicios de Tránsito Aéreo.

1. Introducción

1.1 A partir del año 1989 en las reuniones RAN CAR/SAM 2 y GREPECAS 8 los Estados de la Región reconocieron la gravedad e incidencia de los Incidentes de Tránsito Aéreo, apreciándose un incremento de un 43% de los mismos.

1.2 En la Tercera Reunión CAR/SAM/3 celebrada en Buenos Aires, Argentina en octubre de 1999, el problema de incidentes ATS que afectan a la garantía de calidad en los servicios de tránsito aéreo (ATS) fue discutido.

1.3 En esa oportunidad se concluyó que la solución sería implementar Programas de Garantía de Calidad ATS que permitan proveer guías específicas sobre notificación, investigación y resolución de varios tipos de incidentes ATS que impactan la calidad de los servicios. La recomendación 5/36 de la RAN CAR/SAM/3 estableció que la OACI debía elaborar material de orientación y formar seminarios para los Estados). Este documento fue aprobado por GREPECAS/10, celebrada en Canarias, España del 22 al 27 de octubre de 2001.

1.4 En Junio del año 2002 la OACI con el apoyo de COCESNA y FAA dictó el Primer Seminario Taller de Garantía de Calidad ATS para la Región CAR /SAM donde se instó a los Estados a adoptar el Programa Garantía de Calidad. Un segundo seminario fue dictado en Lima en el mes de Setiembre del año 2002

1.5 Luego de haber participado en tales seminarios, con la utilización de la documentación suministrada por OACI y analizando la problemática propia de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Tránsito Aéreo, la República Argentina confeccionó el Programa de Garantía de Calidad de la República Argentina el que quedará implementado durante el año 2003.

2. **Análisis**

2.1 El contenido del Programa de Garantía de Calidad de los Servicios de Tránsito Aéreo de Argentina cuenta de las siguientes partes:

Introducción –Situación – Alcance y Objetivos - Definiciones

Capítulo I; Notificación e investigación (equipos de investigación de incidentes de tránsito aéreo).-

Capítulo II; Prevención de Incidentes de Tránsito Aéreo.

Capítulo III; Verificación de la competencia de Controladores.

Capítulo IV; Evaluación de los Servicios de Tránsito Aéreo.

Capítulo V; Acciones recomendadas para la mejora de los Servicios de Tránsito Aéreo .

Capítulo VI; Capacitación para la competencia del personal ATS.

Capítulo VII; Consideraciones generales sobre recursos humanos.

2.2 En su contenido se describen la secuencia de acciones para seguir los 4 pasos necesarios de una investigación implementándose formularios sencillos y claros que cubren todas las acciones que se deben seguir, además introduce el concepto del Comité de Trabajo para investigar y evaluar los incidentes de tránsito aéreo.

2.3 El capítulo destinado a la Prevención de Incidentes ATS describe acciones concretas a efectuarse en áreas como las comunicaciones (evaluación de grabaciones de voz), fraseología aeronáutica, supervisión - trabajo en equipo y competencia ATC. A tal efecto es fundamental lograr un adecuado seguimiento en el tiempo, un buen canal para la comunicación de expectativas, realizar reuniones de información, implementar una red de intercambio de información, lograr conciencia del ambiente operacional, revisar las técnicas ATS e implementar acciones preventivas para evitar incursiones en pista.

2.4 La verificación de la competencia del personal ATS sugiere que por intermedio de la supervisión y el desarrollo de planes de perfeccionamiento continuo se introduzcan mejoras constantes en la competencia del personal en las áreas técnicas, operacional y de trabajo en equipo (CRM).

2.5 La evaluación de los servicios ATS, se alcanza a través del estudio del desempeño de cada dependencia ATS. Ello permite establecer procedimientos para la **estandarización de procedimientos y métodos** aspecto este que se relaciona directamente con el **grado de competencia** alcanzada por el personal ATS y determina la eficiencia del servicio brindado.

2.6 Para la ejecución de las tareas previstas en cada capítulo se desarrollaron formularios homologados, se introdujo también el concepto de encuesta de calidad que permite arribar a conclusiones rápidas respecto a la calidad de los servicios brindados.

3. **Acción Sugerida**

3.1 Se solicita a la reunión tome nota de la información presentada al afecto que las Administraciones Aeronáuticas interesadas puedan acceder a mayor información que les sea de utilidad en aquella oportunidad que requieran implementar un programa similar en sus respectivos países.

- FIN -