



**Vigésima Reunión del Grupo Regional de Planificación y Ejecución del Caribe y Sudamérica
(GREPECAS/20)**

Salvador, Bahía, Brasil, 16 al 18 de noviembre de 2022

**Cuestión 4 del
Orden del Día:**

Informes de los Órganos Auxiliares del GREPECAS

SELLO DE BUEN SERVICIO EN GESTIÓN DE FAUNA EN LA AVIACIÓN

(Presentada por: Yeiner Molina. Presidente del Comité Regional CAR/SAM de Prevención del Peligro Aviario y Fauna-CARSAMPAF).

RESUMEN EJECUTIVO

El Sello de Buen Servicio en Gestión de Fauna en la Aviación es una iniciativa del Comité Regional CAR/SAM de Prevención del Peligro Aviario y Fauna-CARSAMPAF que busca fomentar las buenas prácticas entre las empresas prestadoras de servicios de gestión fauna en las Regiones NACC y SAM.

De esta manera se pretende establecer los estándares necesarios para que estos prestadores de servicios puedan optimizar sus procesos y ofrecer un servicio de calidad a los aeródromos.

Se pretende generar mayor confianza en las empresas o Estados que se vean en la necesidad de contratar los servicios de este tipo de empresas.

Objetivos

- Seguridad Operacional
- Capacidad y eficiencia de la navegación aérea

Estratégicos:

Referencias:

- Buen Servicio en Gestión de Fauna en la Aviación

1. Introducción

1.1 El Sello de Buen Servicio en Gestión de Fauna en la Aviación es un distintivo que otorga el Comité Regional CAR/SAM para la Prevención del Peligro Aviario y Fauna-CARSAMPAF, avalando un servicio de gestión fauna en la industria aeronáutica al cumplir con una serie de criterios que deben ser implementadas por el aspirante. La calidad avalada hace referencia a una suma de características, propiedades y elementos que reflejen un buen desarrollo del servicio; teniendo como base los estándares internacionales y mejores prácticas para el manejo del peligro que representan la fauna en general para la aviación.

1.2 Este sello está dirigido a todas las empresas que presten servicios relacionados directamente con la Gestión Fauna en la industria aeronáutica, en todo el mundo, teniendo especial incidencia en las empresas que se encuentren en la región NACC/SAM de OACI.

2. **Discusión**

2.1 La finalidad de otorgar el sello a una entidad dedicada a prestar los servicios de gestión de fauna en la aviación radica en generar un respaldo a su buena gestión, demostrando así su capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan con las necesidades y los requisitos del cliente, al igual que los estatutos y reglamentos aplicables; así mismo, el sello provee una garantía de calidad a las entidades contratantes de esos servicios, aportando confianza y seguridad.

2.2 De igual manera, se pretende establecer unos lineamientos que le permitan al postulante implementar un sistema de mejora continua que garantice el mantenimiento de altos estándares de calidad en los productos o servicios ofrecidos, la permanente actualización normativa y tecnológica y la promoción de la investigación y el desarrollo.

2.3 El procedimiento de certificación en el *Buen Servicio en Gestión de Fauna en la Aviación* se fundamenta en una evaluación integral que practican auditores expertos, miembros del comité CARSAMPAF, bajo los siguientes criterios:

2.3.1 Capacidad técnica

- Asegura la disposición de un equipo de personas suficiente, competente e idóneo, dedicadas a dar soporte a las actividades de gestión fauna en la industria aeronáutica, que incluye el contar con procedimientos sólidos de selección de personal idóneo, medido a través de la experiencia laboral y el conocimiento adquirido. El capital humano es el principal elemento de toda organización ya que representa el motor para el funcionamiento de las diversas áreas de una empresa. Siendo así, la administración del personal constituye uno de los pilares en la gestión empresarial. Las empresas de control fauna requieren de personal con aptitudes y conocimientos especializados, muchas veces derivados de capacitaciones o inducciones. En ese sentido, la administración de personal permite tener certeza sobre la disponibilidad del capital humano necesario para la realización de las actividades que conforman la prestación del servicio de control fauna con la mayor excelencia y profesionalismo
- Asegura la disposición de equipos y herramientas de gestión fauna debidamente mantenidos y en funcionamiento. La administración de activos fijos se refiere a hacer un correcto uso o un debido control sobre estos activos. En una empresa es una forma eficiente de controlar existencias, garantizar su buen uso, planificar el mantenimiento para mantenerlos en las mejores condiciones alargando su vida útil y programar los reemplazos futuros.

2.3.2 Capacidad de organización

- Asegura unos adecuados niveles de gestión de los procesos que implica la prestación del servicio o producto ofrecido, desde la definición de políticas, documentación, indicadores, metas, etc. estructura organizacional es un elemento esencial que direcciona de forma correcta la gestión empresarial desde la planificación, dirección y control de cada una de las actividades operacionales efectuadas. Es considerada como base fundamental para la obtención de manera eficiente y efectiva de los objetivos planteados por las organizaciones. El diagnóstico del componente organizacional nos brinda la perspectiva adecuada para el entendimiento de su entidad, mostrándonos el contexto operativo de su organización, sus políticas y principios orientadores y sus competencias más fuertes.

2.3.3 Toma de decisiones basada en la evidencia

- Asegura la accesibilidad de datos precisos y fiables, con métodos apropiados para analizarlos y tomar decisiones basadas en dichos análisis y en el balance con la experiencia práctica.
- La documentación de los procesos y actividades que desarrolla la organización es un aspecto clave en la gestión empresarial al proveer de una guía que orienta y delimita las actividades. Al estandarizar las acciones y protocolos de trabajo se garantiza una uniformidad en la operación, reduciendo las desviaciones y errores; facilita el entendimiento y cumplimiento de las tareas y permite la medición del desempeño.

2.4 El Sello se presenta en 3 diferentes niveles que dependerán de una serie de criterios de los cuales podemos nombrar: la complejidad de la empresa, los servicios o productos prestados y las certificaciones que puedan tener al momento de hacer la evaluación. En todo caso, se podría avanzar en los niveles, posteriormente a la evaluación inicial, si cumple con los lineamientos especiales establecidos que se tienen para cada nivel y si se postula voluntariamente para una recategorización de esta, pasado mínimo un año después del otorgamiento del sello.

3. Conclusiones

3.1 Con esta iniciativa se pretende convertir en un distintivo que avale un servicio de gestión fauna en la industria aeronáutica al cumplir con una serie de criterios que deben ser implementadas por de una empresa prestadora de servicios de gestión fauna. La calidad avalada es una suma de características, propiedades y elementos que reflejen un buen desarrollo del servicio; teniendo como base los estándares internacionales y mejores prácticas para el manejo del peligro que representan la fauna en general para la aviación.

3.2 Los criterios establecidos para poder optar por el Sello están basados en la evaluación de la capacidad técnica, la capacidad organizacional y la toma de decisiones basadas en evidencias que tengan las entidades aspirantes.

3.3 Los diferentes niveles establecidos permitirán el acceso de empresas iniciar un proceso de mejora continua con miras a estandarizar y mejorar sus servicios; brindando así, una mayor calidad en su desempeño; redundando en beneficios para las operaciones aéreas.