En una reunión se generó un debate en torno a las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son los desafíos más relevantes en la interacción entre el proveedor de servicios de tránsito aéreo y autoridad de aeronáutica civil?;
2. ¿Qué consideran que podría hacerse para mejorar esa interacción?; y
3. ¿Hay algún requisito que consideran de especial complejidad y que sería conveniente abordar en el marco de esta reunión?.

Las respuestas por pregunta se parafrasean así:

1. Unificación de criterios, clarificación de roles, relación constante, falta de información, designación de personal clave;
2. Empatía, comunicación efectiva, involucrar áreas superiores, cooperación continua, capacitación, inteligencia emocional; y
3. Evaluación de madurez del SMS, declaración de cumplimiento, actividades potencialmente peligrosas. Considerando todo lo anterior prepara un texto con secciones temáticas que permita dirigir acciones de mejora que tome en cuenta lo mencionado por los participantes.

****Propuesta de Plan de Mejora en la Interacción entre el Proveedor de Servicios de Tránsito Aéreo y la Autoridad de Aeronáutica Civil****

****1. Desafíos en la Interacción: Unificación de Criterios y Clarificación de Roles****

Uno de los principales retos señalados en la interacción entre el proveedor de servicios de tránsito aéreo y la autoridad de aeronáutica civil es la ****unificación de criterios****. Las diferencias en la interpretación de regulaciones y procedimientos generan confusión y, en ocasiones, decisiones contrapuestas. Es fundamental que ambas partes trabajen en la ****clarificación de roles****, delimitando de manera precisa las responsabilidades y competencias de cada uno para evitar superposiciones o ambigüedades. Además, una ****relación constante**** y efectiva, con un flujo de información transparente y accesible, es crucial para el éxito en esta interacción.

****Acciones sugeridas:****

- Establecer reuniones periódicas de trabajo entre representantes clave de ambas entidades para revisar y ajustar criterios operacionales y normativos.
- Crear un protocolo de ****designación de personal clave**** que participe en estas reuniones, asegurando que cuenten con la experiencia y capacidad de toma de decisiones necesaria.
- Desarrollar documentos de referencia comunes que guíen la toma de decisiones y promuevan la homogeneidad en la interpretación de normativas.

****2. Mejoras en la Comunicación y Cooperación****

La ****empatía**** y la ****comunicación efectiva**** fueron aspectos centrales mencionados para mejorar la interacción. Es esencial que ambas partes se pongan en el lugar del otro, comprendiendo las limitaciones y necesidades del otro actor. La cooperación entre el proveedor de servicios y la

autoridad de aeronáutica civil no debe limitarse a niveles operativos, sino que debe involucrar a las **áreas superiores** de ambas organizaciones para asegurar que las decisiones cuenten con el respaldo jerárquico necesario.

Acciones sugeridas:

- Implementar talleres de **inteligencia emocional y habilidades comunicativas** tanto para personal operativo como directivo, a fin de fomentar una interacción más empática y colaborativa.
- Fomentar la **capacitación continua** de ambas partes en temas técnicos, regulatorios y de gestión, para que los equipos estén alineados y compartan una base de conocimiento común.
- Crear canales de comunicación estructurados que permitan una interacción más fluida, como plataformas digitales o comités mixtos que trabajen en la solución de problemas.

3. Requisitos de Especial Complejidad: Evaluación del SMS y Declaración de Cumplimiento

En el ámbito técnico, los participantes señalaron la **evaluación de la madurez del Sistema de Gestión de Seguridad (SMS)** y la **declaración de cumplimiento** como áreas que presentan especial complejidad. La evaluación de las actividades potencialmente peligrosas también representa un reto significativo, ya que su adecuada gestión puede impactar directamente en la seguridad operacional.

Acciones sugeridas:

- Desarrollar un sistema de **evaluación conjunta del SMS**, donde tanto el proveedor como la autoridad participen activamente en la medición de su efectividad, generando una visión compartida de las fortalezas y áreas de mejora.
- Crear un equipo técnico especializado que revise y actualice las metodologías de **declaración de cumplimiento**, asegurando que sean prácticas, eficientes y alineadas con los estándares internacionales.
- Diseñar un marco de gestión de **actividades potencialmente peligrosas**, que integre la perspectiva de ambas entidades y que permita una evaluación más rigurosa de los riesgos asociados.

Conclusión: Un Esfuerzo Colaborativo y Continuo

La mejora en la interacción entre el proveedor de servicios de tránsito aéreo y la autoridad de aeronáutica civil requiere un esfuerzo constante de ambas partes. La unificación de criterios, una comunicación abierta y efectiva, y la colaboración en la evaluación de riesgos son pasos esenciales para construir una relación más sólida y eficiente. Implementar estas acciones permitirá abordar los desafíos actuales y generar una cultura de cooperación que beneficie tanto la seguridad como la eficiencia en la gestión del espacio aéreo.