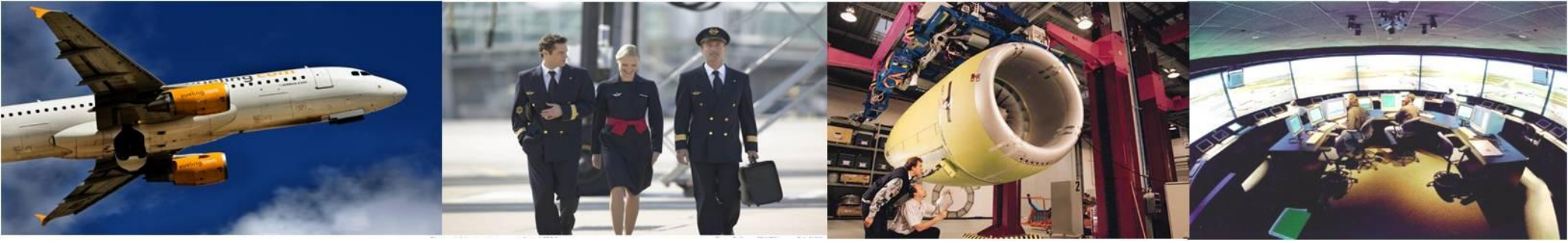


Curso de Inspector Gubernamental de Seguridad Operacional
Módulo 38

Vigilancia Continua
Prácticas y procedimientos generales de una inspección

OBJETIVO

- Este Módulo proporciona orientación y guía a los inspectores de la AAC en las Práticas y procedimientos generales de una inspección de la vigilancia continua de los explotadores de servicios aéreos que han sido certificados.

A G E N D A

- Objetivo de una inspección
- Características de una inspección
- Conducción de una inspección
- Códigos de calificación del inspector
- Hallazgos y descripción de comentarios
- Guías para la conducción de los diferentes tipos específicos de inspección

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

➢ Objetivo de una inspección

- ***El objetivo principal de una inspección es determinar que una persona, un explotador, un programa, un documento, un ítem o un cierto segmento de una operación asociada con el transporte aéreo comercial, cumple al menos los mismos estándares que fueron requeridos durante una certificación o aprobación inicial por parte de la AAC.***

- **Para que los inspectores puedan hacer estas determinaciones, las inspecciones deben ser conducidas en forma ordenada y normalizada.**
- **Para lograr esto, cada tipo de inspección debe tener objetivos individuales y ser conducida de la misma manera cada vez que se realiza dicho tipo de inspección, de acuerdo a la orientación y guía de éste documento y de las ayudas de trabajo apropiadas.**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

➢ Características de una inspección

- **Cada tipo de inspección es una actividad de trabajo, la cual tiene las siguientes características:**

  - **Un título de la actividad de trabajo específica;**
  - **un comienzo determinado y un final determinado;**
  - **objetivos específicos a ser cumplidos;**
  - **procedimientos generales a ser seguidos; y**
  - **un requerimiento para reportar resultados o hallazgos (ya sean satisfactorios, insatisfactorios o ambos).**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

➢ Características de una inspección

- **Cada tipo de inspección es identificado con un título específico**
  - **Existen numerosos tipos de inspecciones, por lo tanto, cada tipo de inspección ha sido identificado con un título específico. Por ejemplo: Inspección a los programas de instrucción.**
- **Las inspecciones tienen un comienzo y un final definido**
  - **Las inspecciones pueden ser programadas por un inspector para la observación y evaluación de una actividad específica, tal como una verificación de la competencia, o pueden ser programadas para la evaluación de todos los documentos del explotador, manuales o programas aprobados.**
  - **Una actividad de inspección específica puede ser iniciada y terminada en corto tiempo o puede ser iniciada en un día y terminada varios días después con otros tipos de actividades de trabajo conducidas durante ese período de tiempo.**
  - **En cualquier caso, una inspección inicia cuando un inspector inicia las tareas de inspección y termina cuando el inspector ha finalizado el reporte de inspección.**

➢ Características de una inspección

- **Las inspecciones tienen procedimientos generales que los inspectores deben seguir para propósitos de estandarización**
  - **Estos procedimientos generales están bosquejados en las guías de inspección. En la mayoría de los casos, existe una ayuda de trabajo específica para cada tipo de inspección, la cual contiene listas de ítems específicos o áreas, las cuales deben ser observadas y evaluadas durante la inspección, cuando sean aplicables.**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

- **Objetivo de la inspección**
  - **El objetivo principal de cualquier inspección es determinar si, una persona, ítem o segmento de una operación cumple con las reglamentaciones, con las prácticas de operación seguras y con otras normas establecidas.**
  - **Cada tipo de inspección, sin embargo, tiene objetivos específicos, los cuales son discutidos en las secciones respectivas de este documento.**
- **Una inspección no ha terminado hasta que, un reporte sobre los resultados de la inspección haya sido elaborado, presentado y registrado**
  - **Este reporte de inspección es el elemento clave de cualquier inspección.**
  - **Los inspectores deben ser concisos, reales y objetivos en el reporte de los resultados de la inspección.**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

➢ Conducción de una inspección

- **Debido a la complejidad de la industria del transporte aéreo comercial, existen varios tipos de inspecciones, cada tipo tiene objetivos específicos.**
- **Cuando se decide cual tipo de inspección se debe conducir, los inspectores deben considerar los objetivos de cada tipo de inspección y determinar el tipo más apropiado y efectivo para una situación en particular.**
- **Una decisión del inspector para conducir un tipo particular de inspección puede estar basada en una situación aislada, tales como, una denuncia o incidente, o en alguna otra información que formule una pregunta acerca del cumplimiento con una reglamentación o con la práctica de una operación segura.**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

➢ Conducción de una inspección

- **En la mayoría de situaciones, los tipos de inspecciones que necesitan ser conducidas están determinadas por los jefes de los organismos de certificación e inspección y por los POIs durante el desarrollo de los programas de vigilancia de la AAC.**

- **Estas determinaciones están basadas en los análisis de los datos de vigilancia previamente recopilados y de otra información relacionada.**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

➢ Conducción de una inspección – Preparación para una inspección

- **Antes de conducir una inspección, los inspectores deben en lo posible familiarizarse con los sistemas del explotador y con sus métodos y procedimientos. Para obtener esta familiarización, los inspectores pueden revisar aquellas secciones de los manuales del explotador relacionadas al tipo de inspección a ser conducida.**

- **Un inspector puede obtener una familiarización adicional preguntando y discutiendo los sistemas, procesos, métodos y procedimientos del explotador con los POIs y con otros inspectores que ya se han familiarizado con el explotador.**

➢ Conducción de una inspección – Preparación para una inspección

- **Cuando sea posible, los inspectores deben enterarse de las deficiencias o tendencias negativas presentadas por el explotador, revisando los datos previos de vigilancia relacionados al tipo de inspección a ser conducida.**

- **Los inspectores deben familiarizarse con las guías aplicables de este documento para el tipo de inspección a ser conducida y utilizar las ayudas de trabajo apropiadas como un recordatorio de las áreas a ser evaluadas durante las inspecciones.**

➢ Conducción de una inspección - Notificación anticipada de una inspección

- **La mayoría de inspecciones causarán algunas interrupciones en las operaciones de rutina. Los explotadores que demuestran un alto grado de responsabilidad y que se encuentran totalmente involucrados en el transporte aéreo comercial, comprenden las bases legales para el establecimiento de la vigilancia de la seguridad operacional por parte de la AAC y generalmente son cooperativos en responder a las necesidades de los inspectores durante la conducción de las inspecciones.**
- **A los explotadores se les requerirá que proporcionen a los inspectores las atenciones necesarias para que puedan conducir las inspecciones de una manera que efectivamente cumpla con los objetivos de dichas inspecciones.**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

- **Sin embargo, los inspectores deben coordinar sus actividades de inspección, de manera que ellas causen un nivel mínimo de interrupción en las operaciones de rutina del explotador.**
- **En general, es apropiado y útil tanto para el explotador como para los inspectores, la notificación por anticipado de una inspección a ser conducida.**
- **El aviso anticipado debería ser dado para aquellas inspecciones en las cuales el personal del explotador podría encontrarse lejos de sus tareas normales, tales como las inspecciones a los registros.**
- **Tal aviso anticipado, normalmente no es necesario para aquellas inspecciones que resultan en la intervención mínima del personal del explotador.**
- **Ejemplos de inspecciones en las cuales el aviso anticipado sirve muy poco al propósito deseado, incluyen las inspecciones en rampa.**

➢ Conducción de una inspección - Limitación del alcance de una inspección

- Cada tipo de inspección tiene un conjunto de ítems o áreas que los inspectores deben observar y evaluar durante una inspección.
- Tiempo suficiente debería ser distribuido para una evaluación efectiva de todos los ítems o áreas.
- Las circunstancias bajo las cuales las inspecciones son conducidas varían considerablemente.
- A menudo, los inspectores no podrán evaluar todos los ítems o áreas requeridas.
- La consideración más importante es evaluar completamente y cualitativamente aquellos ítems o áreas en las cuales el inspector tiene tiempo y oportunidad para observar.

Conducción de una inspección - Limitación del alcance de una inspección

- En algunas circunstancias, puede ser preferible que un inspector limite el alcance de un tipo de inspección en particular para asegurar la calidad de la inspección.
- Cuando una inspección ha sido limitada en alcance, el inspector debe proporcionar un comentario del porqué y cómo fue limitada, e indicar, ya sea, registrando el número y tipos de registros o manuales evaluados o, registrando las áreas generales no evaluadas.
- En general, es mejor programar el tiempo suficiente para evaluar todos los ítems o áreas requeridas para un tipo de inspección.
- Sin embargo las inspecciones que están limitadas en alcance, sirven para un propósito útil y proporcionan información valiosa.

➢ Conducción de una inspección - Terminación de una inspección

- **Al finalizar una inspección, los inspectores deben normalmente informar al personal apropiado del explotador de los resultados de la inspección.**
- **Cuando sea apropiado al tipo de inspección conducida, la información deberá incluir un resumen de las áreas inspeccionadas y la opinión del inspector acerca del estado de cumplimiento de cada área.**
- **Las personas, ítems o áreas que se encontraron cumpliendo o que excedieron los estándares de las reglamentaciones también deben ser comentados durante el informe.**
- **El informe de inspección debe incluir una explicación de cualquier deficiencia que fue encontrada durante la inspección.**
- **El personal apropiado del explotador debe ser informado de cualquier área que requiera algún tipo de acción de seguimiento.**
- **Si se determina que una reglamentación no ha sido cumplida, los inspectores informarán al personal responsable del explotador que una investigación de la infracción constatada será iniciada.**

➢ Conducción de una inspección - Terminación de una inspección

- Cuando un inspector no está en capacidad de informar a los empleados del explotador sobre cualquier deficiencia debido a que no están disponibles, el inspector indicará en el reporte de inspección, que el explotador no fue informado sobre tales deficiencias.
- Tipos aislados de deficiencias encontradas durante una inspección, a menudo pueden ser corregidas por el personal del explotador mientras la inspección está siendo conducida.
- Tales deficiencias pueden ser resueltas adecuadamente y cerradas durante el informe posterior a la inspección.
- En estos casos, los inspectores deben registrar en el reporte de inspección dichas deficiencias y cómo éstas fueron corregidas, debido a que esa información es útil para las evaluaciones de tendencias.
- La preparación del reporte de inspección es la acción final que debe ser tomada por los inspectores para finalizar una inspección.

➢ Códigos de calificación del inspector

- **Los inspectores deberán utilizar los códigos de calificación en las ayudas de trabajo, a fin de expresar su opinión sobre el rendimiento de una persona, maniobra, ítem o área, ya sea, como satisfactoria o insatisfactoria; además se proporcionan los códigos de no observado y no aplicable, para permitir que el inspector que conduce una inspección pueda tener la alternativa de marcar una maniobra, ítem, área o persona que no ha podido ser observada o que no es aplicable durante la inspección.**

➢ Códigos de calificación del inspector

- **Los códigos antes señalados tienen el siguiente significado:**

  - **Satisfactorio (S) - significa que el performance (desempeño) de una persona, tripulante u explotador es el adecuado, puede existir menores desviaciones, las cuales son reconocidas y corregidas a tiempo y dentro de los estándares requeridos por la persona evaluada. Con respecto a un ítem o área, estos deben cumplir con los estándares exigidos para poder ser declarados como satisfactorios.**

Códigos de calificación del inspector

- Los códigos antes señalados tienen el siguiente significado:
  - **Insatisfactorio (I)** - Significa que existen desviaciones mayores que afectan la seguridad y el rendimiento general de una maniobra, de una persona, de una operación o de un explotador, las cuales no son reconocidas y corregidas a tiempo y dentro de los estándares exigidos, y requieren de la intervención verbal del inspector designado del explotador o de un inspector de la AAC para corregir las mismas, ya sea durante la observación de una verificación de vuelo o durante cualquier operación normal de un explotador en tierra. En lo relacionado a un ítem o área, el inspector deberá declarar como insatisfactorias cuando no reúnen los requisitos exigidos por una reglamentación, norma, AC o por cualquier otra disposición emitida por la AAC.

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

- **Códigos de calificación del inspector**
  - **Los códigos antes señalados tienen el siguiente significado:**
    - **No observado (N/O) - Este código será utilizado para indicar que una persona, maniobra, ítem o área no ha sido observada. El inspector deberá explicar la causa de no haber observado el ítem, en el espacio correspondiente a comentarios de la ayuda de trabajo.**
    - **No aplicable (N/A) - Este código será utilizado para indicar que una persona, maniobra, ítem o área no es aplicable a la inspección que se está llevando a cabo.**
    - **Algunas ayudas de trabajo incorporan códigos adicionales que se explican por sí mismos.**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

➢ Hallazgos y descripción de comentarios

- Un ítem insatisfactorio representa una no conformidad o discrepancia, la cual surge cuando el proceso o procedimiento que se inspecciona o audita no se ejecuta o se realiza como se debería.
- La norma ISO define a una no conformidad como el no cumplimiento de un requisito, por lo tanto, una no conformidad puede referirse a una falla:

  a) en el cumplimiento de la norma aplicable; y

  b) en la implementación de un requisito legal o contractual.
- Si no existe un requisito especificado, no puede existir una no conformidad.
  - Aquello que el inspector o auditor piensa que debería llevarse a cabo, no constituye un requisito especificado.

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

- **Hallazgos y descripción de comentarios**
  - **Las no conformidades deben ser registradas y respaldadas por la evidencia de la inspección o auditoría.**
    - **Las no conformidades se deben revisar con un representante apropiado del inspeccionado o auditado para obtener reconocimiento de la evidencia de inspección o auditoría.**
    - **El reconocimiento por parte del representante del auditado indica que la evidencia de inspección o auditoría es precisa y que se comprendió la no conformidad o discrepancia.**
    - **Se debe intentar por todos los medios resolver cualquier diferencia de opinión que involucre la evidencia de inspección o de auditoría y además se deben registrar los puntos sin resolver.**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

➢ Hallazgos y descripción de comentarios

- **En ocasiones durante la inspección o auditoría, un inspector o auditor puede identificar una deficiencia que el explotador puede resolver en forma efectiva antes de la reunión de cierre.**
  - **En una situación como esta, considerando que el inspector o auditor está convencido de que la situación ha sido resuelta, no debería mencionarse formalmente durante la reunión de cierre.**
  - **El inspector o auditor debe realizar un registro para verificar que la acción implementada está completa y se puede aceptar.**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

➢ Hallazgos y descripción de comentarios

- **Un reporte de hallazgo es un informe escrito de la no conformidad. La mejor práctica para redactar un reporte es:**
  - **revisar los hechos verbalmente y definir la naturaleza de la no conformidad con el inspeccionado o auditado, detallando la evidencia de inspección o de auditoría;**
  - **tomar notas y consultarlas posteriormente para realizar el reporte; y**
  - **hacer un bosquejo del reporte de hallazgos al finalizar la jornada y luego terminar en la revisión privada.**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

➢ Hallazgos y descripción de comentarios

- **Cuando se trabaja como miembro de un equipo de inspección o auditor, el inspector o el auditor deberá revisar la evidencia con el equipo antes de decidir la redacción de un reporte de hallazgo.**
- **La declaración de un hallazgo puede contener:**
  - **una visión general del hallazgo;**
  - **descripción de la deficiencia;**
  - **ejemplo de la evidencia de inspección o auditoría;**
  - **resumen del requisito.**
- **Un ejemplo de redacción podría ser:**
  - **"El programa de equipaje de mano no ha sido implementado con efectividad, el explotador no ha provisto en sus estaciones el equipo medidor de las dimensiones del equipaje de mano de los pasajeros. Por ejemplo en la estación de Lima no se dispone de uno de ellos. Este requisito debe completarse de acuerdo con la LAR 121."**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

- **Guías para la conducción de los diferentes tipos específicos de inspección**
  - **Las siguientes guías de inspección y observación, contenidas en las secciones del MIO (Manual del Inspector de Operaciones) que se describen a continuación, han sido desarrolladas para la implementación de la vigilancia continua de los explotadores certificados. Cada guía contiene los pasos a ser seguidos por los inspectores durante la conducción de un tipo específico de inspección u observación.**
    - **a) Sección 2 - Inspecciones de rampa;**
    - **b) Sección 3 - Inspecciones de cabina de pasajeros en ruta;**
    - **c) Sección 4 - Inspecciones de cabina de pilotaje en ruta;**
    - **d) Sección 5 - Inspecciones a los registros de vuelo;**
    - **e) Sección 6 - Inspecciones a manuales y documentos;**
    - **f) Sección 7 - Inspecciones a las operaciones de largo alcance en ruta;**
    - **g) Sección 8 - Inspecciones a las verificaciones de la competencia;**
    - **h) Sección 9 - Inspecciones a los registros de los tripulantes de vuelo y EOV/DV;**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

- **Guías para la conducción de los diferentes tipos específicos de inspección**
  - **Las siguientes guías de inspección y observación, contenidas en las secciones del MIO (Manual del Inspector de Operaciones) que se describen a continuación, han sido desarrolladas para la implementación de la vigilancia continua de los explotadores certificados. Cada guía contiene los pasos a ser seguidos por los inspectores durante la conducción de un tipo específico de inspección u observación.**
    - **i) Sección 10 - Inspecciones a las operaciones de deshielo y anti hielo para aeronaves en tierra;**
    - **j) Sección 11 - Inspecciones de bases;**
    - **k) Sección 12 - Observación de las operaciones de los explotadores desde las instalaciones del ATC;**
    - **l) Sección 13 - Procedimientos de inspección durante huelgas, malestar laboral y dificultad financiera;**
    - **m) Sección 14 - Inspecciones a las verificaciones de línea;**
    - **n) Sección 15 - Observación de la experiencia operacional de los PIC;**
    - **o) Sección 16 - Inspecciones a los programas de instrucción;**
    - **p) Sección 17 - Inspecciones al control de las operaciones; y**
    - **q) Sección 18 - Inspecciones a las instalaciones de la estación.**

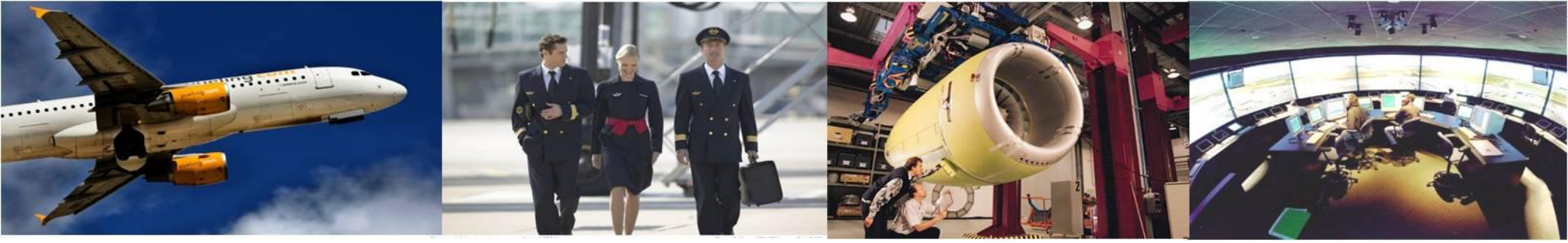
Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

- **Guías para la conducción de los diferentes tipos específicos de inspección**
  - **Estructura de las guías de inspección - De manera general las guías de inspección están organizadas de la siguiente manera:**
    - **Objetivos del tipo de inspección;**
    - **áreas de inspección;**
    - **procedimientos y prácticas generales;**
    - **procedimientos y prácticas específicas; y**
    - **ayudas de trabajo aplicables.**

Inspecciones de Vigilancia Continua - Prácticas y procedimientos generales de una inspección

RESUMEN DEL MÓDULO

- En este módulo Ud. Ha aprendido sobre:
- Objetivo de una inspección
- Características de una inspección
- Conducción de una inspección
- Códigos de calificación del inspector
- Hallazgos y descripción de comentarios
- Guías para la conducción de los diferentes tipos específicos de inspección



Gracias por su atención

SRVSOP