

➤

## PROCEDIMIENTO DE LA DIVISIÓN NAVEGACIÓN AÉREA N° 002 INSPECCIÓN DE AERÓDOMOS

**AUTORIDAD:** DIRECTOR DE DIVISIÓN NAVEGACIÓN AÉREA

**ALCANCE:** Inspección de Aeródromo realizada por los Inspectores del Departamento de Servicios Aeroportuarios e Infraestructura Aeronáutica a operadores de aeródromos (DGIA).

**MOTIVO:** El objetivo de este procedimiento es proporcionar información sobre el cumplimiento de la ejecución de la Inspección de Aeródromos para verificar el cumplimiento con las reglamentaciones del LAR AGA, así como realizar las inspecciones de vigilancia correspondientes y emitir una **declaración del estado del aeródromo, la suspensión de actividades o el requerimiento de acciones planificadas o inmediatas.**

**RESPONSABLES:** La designación de los inspectores para integrar el equipo de inspección, por el tiempo que dure la misma, será realizada por **Director de Navegación Aérea**

Las responsabilidades del **Inspector Líder** se especifican en este procedimiento y en el Manual del Inspector

Las responsabilidades de los **miembros del equipo de inspección** se especifican en este procedimiento y en el Manual del Inspector

El seguimiento de las inspecciones y del PAC es responsabilidad del **Inspector Líder o del inspector responsable designado**, según se detalla en este procedimiento.

Es responsabilidad del **INSPECTOR DE AGA O EL EQUIPO INSPECTIVO** mantenerse informado sobre los aspectos del seguimiento de las inspecciones realizadas a los aeródromos a los cuales está asignado.

## INDICE

PARTE A.	DEFINICIONES/ ABREVIATURAS:.....	4
PARTE B.	REFERENCIAS DOCUMENTALES:.....	5
PARTE C.	DESARROLLO:.....	6
1.-	ANTECEDENTES.....	6
PARTE D.	VISIÓN GENERAL DE LAS INSPECCIONES.....	9
1.-	Características de las inspecciones.....	9
2.-	Alcance de las inspecciones.....	9
3.-	Frecuencia de las inspecciones.....	9
4.-	Importancia de la comunicación.....	10
5.-	Coordinación de la inspección.....	10
7.-	Especialistas.....	11
8.-	Observadores.....	11
9.-	Confidencialidad.....	11
10.-	Informe de inspección.....	12
PARTE E.	ETAPAS DE LA INSPECCIÓN.....	13
1.-	Generalidades.....	13
2.-	ETAPA N° 1 – Preparación.-.....	14
4.-	ETAPA N° 3 – Ejecución.....	15
5.-	ETAPA N° 4: Redacción de Inconformidades.....	16
6.-	ETAPA N° 5: Reunión de Cierre.....	16
7.-	ETAPA N° 6 – Informe de Inspección.....	16
8.-	ETAPA N° 7: Seguimiento.....	17
PARTE F.	PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN.....	19
1.-	Selección de los procedimientos de inspección.....	19
2.-	Etapa de preparación.....	19
3.-	Notificación.....	19
4.-	Selección del equipo de inspección.....	20
5.-	Plan de inspección.....	20
6.-	Revisión de la documentación.....	20
7.-	Carpeta de inspección.....	21
8.-	Reunión del equipo de inspección.-.....	21
9.-	Reunión de apertura y ejecución.....	22
10.-	Informe de la inspección.....	28
11.-	Cierre de la inspección.....	29
12.-	Tipos de acciones correctivas.-.....	29
13.-	Envío del PAC.-.....	30
14.-	Aprobación del PAC.-.....	30
15.-	Seguimiento del PAC.-.....	30
16.-	Responsabilidades en el seguimiento de la inspección y del PAC.....	31

17.- Cierre de la inspección.- .....	32
18.- Vigilancia post-inspección.- .....	32
PARTE G. TÉCNICAS DE INSPECCIÓN.....	33
1.- Técnica de recolección de datos .....	33
2.- Evidencias físicas.- .....	33
3.- Observación sensorial.- .....	33
4.- Comparaciones y tendencias.-.....	33
5.- Entrevistas y preguntas.- .....	33
PARTE H. REQUISITOS DEL EQUIPO DE INSPECCIÓN .....	36
1.- Selección del equipo de inspección .....	36
PARTE I. INFORME DE INSPECCIÓN.....	37
1.- Referencia .....	37
2.- Propósito .....	37
3.- Importancia.....	37
4.- Redacción .....	37
5.- Requisitos.....	37
6.- Exactitud.....	38
7.-Oportunidad.....	38
8.- Utilidad .....	38
9.- Integridad .....	39
10.- Estructura .....	39
MODIFICACIONES A LA REVISION ANTERIOR: .....	40
REGISTROS: .....	40
APENDICES:.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## **PARTE A. DEFINICIONES/ ABREVIATURAS:**

Ayudas de trabajo: Documentos requeridos por los inspectores o por el equipo de inspección de Aeródromos para planear y ejecutar las mismas. Estas pueden incluir cronogramas de inspecciones, asignaciones, listas de vigilancia y los diferentes informes de inspección, etc.

Característica: Cualquier atributo o propiedad individual de una actividad, producto, proceso, servicio o práctica en la cual se puede medir el cumplimiento de los procedimientos y las normas que los soportan.

Confirmación: Acto de asegurar que los elementos de la inspección están de acuerdo con los datos obtenidos de diferentes fuentes.

Conformidad: Estado de satisfacción de los requisitos.

Discrepancia: Irregularidad real o potencial en el cumplimiento de requerimientos (normativos o para el uso). Término que agrupa las definiciones de no-conformidad y observación.

Documentado: Lo que ha sido registrado por escrito, fotocopiado o fotografiado y luego firmado, sellado, fechado y archivado.

Estándar: Criterio establecido o normalizado, usado como base para la medición del nivel de cumplimiento de un explotador del aeródromo u organización afín.

Hallazgo: Resultado de la evaluación de la evidencia frente a los requerimientos normativos, identificado durante una Inspección o Inspección y debidamente documentado. Esta definición abarca las definiciones de conformidades, no conformidades y observaciones.

Inspección: Actividad básica de una Inspección, que involucra la evaluación sistemática de una característica específica de la organización para verificar el cumplimiento de las regulaciones. El término también se refiere a las tareas del Inspector ejercidas en el cumplimiento de esta actividad.

Inspector líder (Auditor Líder): Inspector responsable de la planificación y conducción de la inspección o inspección.

Miembro del equipo de inspección: Persona designada para participar en una inspección.

Muestreo: Inspecciones de una parte representativa de una característica particular para producir una evaluación estadística significativa de todo.

No-conformidad: Incumplimiento de un requisito normativo. El término “no-conformidad” es utilizado a menudo, aunque el término “incumplimiento” es técnicamente el más correcto.

Observación: Elemento detectado en una inspección y/o inspección que puede necesitar mayor investigación para convertirse en una no conformidad, o recomendación para la prevención de posibles futuras fallas en sistemas, procedimientos, normativas, ejecución o capacidad.

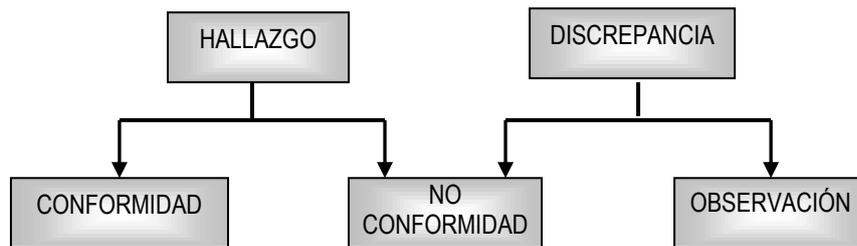
Plan de acciones correctivas (PAC): Plan presentado en respuesta a los elementos de una inspección o de una inspección. El PAC describe cómo el auditado propone corregir las deficiencias documentadas en todos los elementos de la inspección.

Procedimiento o proceso.- Serie de pasos seguidos metódicamente para completar una actividad. Esto incluye: la actividad a realizar y la(s) persona(s) involucrada(s); tiempo, lugar y

forma de realización; los materiales, equipamiento, documentación a ser usada; y la condición en la cual la actividad va a ser controlada.

Seguimiento: La Etapa final de la inspección que se enfoca en las acciones correctivas y preventivas a las discrepancias encontradas previamente durante la inspección.

Vigilancia: Revisión independiente, examen, medición, prueba, observación y monitoreo para establecer y documentar que los procesos, prácticas, servicios y documentos están en conformidad con los requerimientos normativos. Esto incluye la confirmación de que las actividades teóricas y prácticas, condiciones y controles están en conformidad con los requerimientos específicos en contratos, códigos, regulaciones, estándares, dibujos, especificaciones, descripciones de elementos del programa, y procedimientos técnicos.



## **PARTE B. REFERENCIAS DOCUMENTALES:**

- a) Manual Guía del Inspector de Aeródromos (MGIA)
- b) PLAN DE VIGILANCIA DE AERÓDROMOS LAR AGA PR/AGA/001/00
- c) Procedimiento de Certificación de Aeródromos 139.105 Proceso de certificación LAR 139 PR/AGA/CER/007

## **PARTE C. DESARROLLO:**

### **1.- ANTECEDENTES**

- a) Aplicación del procedimiento de inspección general de Aeródromo.
  - (1) Se considera a la inspección general como la actividad básica y herramienta para determinar el estado de cumplimiento con las reglamentaciones del LAR AGA – LAR 154 Diseño de Aeródromos y LAR 153 Operaciones de Aeródromos.
  - (2) Los procedimientos aquí detallados no constituyen diferencias con los procedimientos a seguir durante la realización de inspecciones. Todas las Etapas son aplicables y el Inspector de puede utilizarlas para ejecutar un trabajo uniforme y de calidad.
  - (3) El programa de vigilancia será preparado anualmente por el Departamento de Servicios Aeronáuticos e Infraestructura Aeronáutica y las actividades serán distribuidas entre el personal de inspección asignado a dicho programa”. El diseño del programa de inspección general de Aeródromo y de vigilancia debe contener las auditorias a ser programadas para el siguiente periodo de acuerdo a los parámetros contenidos en el PLAN DE VIGILANCIA DE AERÓDROMOS PR/AGA/001/00
  
- b) Responsabilidades de los Inspectores en inspección
  - (1) Los inspectores cumplen con la función de auditores, en un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la inspección y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de inspección.
  - (2) Es necesario que todos los Inspectores, en su función de auditor, tengan conciencia de sus responsabilidades y además ser objetivos e imparciales al momento de realizar sus obligaciones.
  - (3) Es preciso que los mismos sean sensibles a la realidad como también a los indicios percibidos de cualquier conflicto que pueda alterar la efectividad o credibilidad de la misión a realizar.
  
- c) Designación de los inspectores
  - (1) La designación de los inspectores para integrar el equipo de inspección, por el tiempo que dure la inspección, será realizada por el Director de Navegación Aérea, previa coordinación con los jefes de departamentos e inspectores a ser

designados. Su designación será comunicada en su momento a los operadores de los aeródromos involucrados.

d) Facultades de los inspectores

- (1) Como política de la DINACIA, el inspector tiene facultades delegadas por la DINACIA para exigir que se cumpla lo establecido en las reglamentaciones, o cuando encuentre una situación en la que considere que existe un peligro inminente en la seguridad operacional. Estas facultades incluyen también la potestad de declarar la suspensión de actividades en el caso de requerimiento de acciones inmediatas o requerir acciones programadas.
- (2) Por lo delicado del tema, es necesario que el inspector utilice criterio y consideración en tales situaciones, teniendo en cuenta que el factor predominante es la seguridad de las personas y propiedades.
- (3) Aun cuando el inspector no debe permitir que un riesgo en la seguridad persista, es importante que el explotador del aeródromo implicado esté informado de todos los asuntos de seguridad y se le proporcione la oportunidad para que corrija la situación voluntariamente. Cuando sea aplicable y posible, es necesario consultar al Inspector líder.

e) Conducta de los inspectores

- (1) Es necesario que el inspector en su rol de auditor sea capaz de aplicar esos atributos a fin de:
  - (a) obtener y evaluar la evidencia objetiva de manera correcta;
  - (b) permanecer ajustado al propósito de la tarea sin temor o favor;
  - (c) evaluar constantemente los efectos y resultados de las observaciones de las inspecciones y las interacciones personales durante el desarrollo de estas tareas;
  - (d) tratar al personal involucrado de modo que se alcance el propósito de las tareas a desempeñar de la forma adecuada;
  - (e) reaccionar con sensibilidad ante las políticas reglamentarias del país en el cual se lleva a cabo la tarea;
  - (f) llevar a cabo el proceso de las actividades encomendadas sin desviaciones debido a distracciones;
  - (g) prestar la debida atención y apoyo durante el proceso de las diferentes tareas encomendadas;
  - (h) reaccionar adecuadamente en situaciones estresantes;
  - (i) llegar a conclusiones generalmente aceptables basadas en las observaciones de inspección; y

- (j) mantener firmemente sus criterios sobre determinada conclusión, mostrando evidencias que confirmen la veracidad de dicha conclusión, de forma tal que el personal quede satisfecho con sus argumentos.
- (2) Todos los inspectores deberían observar las siguientes reglas de conducta:
- (a) cuando se realicen inspecciones en un aeropuerto o en instalaciones con seguridad para el ingreso y que requieran un pase determinado, éstos deben ser usados en todo momento por los inspectores, donde así sea requerido;
  - (b) mantener una apariencia personal aseada y pulcra durante las horas de trabajo;
  - (c) responder rápidamente a las directivas e instrucciones recibidas del inspector líder. Durante viajes en misiones de trabajo, comunicarse con el jefe inmediato superior, con el conocimiento del inspector líder, proporcionando los números telefónicos del lugar de trabajo y hotel, donde es posible encontrarlos;
  - (d) ser diplomático, cortés y con tacto en el trato con los colegas, jefes, directores y con el público;
  - (e) conservar y proteger los fondos, propiedades, equipo, y materiales (los inspectores no deben usar, o permitir a otros que usen equipo, propiedades o personal de la DINACIA para beneficios personales u otro aspecto de carácter oficial)
  - (f) cuando existan obligaciones que impliquen gastos de los fondos de la DINACIA, es necesario que los inspectores tengan conocimiento y observen todos los requisitos y restricciones legales;
  - (g) proteger información confidencial y aquella que no tenga este carácter, que no se deba entregar para circulación general. Los inspectores no deben revelar o difundir ningún tipo de información confidencial, o que sea *sólo para uso oficial* a nadie que no tenga la autorización apropiada, a menos que esté específicamente autorizado para realizar esta acción, o si existe una necesidad específica que requiera proporcionar tal información.
- (3) Los inspectores deben estar dispuestos a no permitir que emociones personales o conflictos con personal del operador del Aeródromo influya en su comportamiento, en proveer asesoramiento a los explotadores del aeródromo o en la clasificación de acciones que es posible poner en consideración para el análisis de faltas y sanciones. Aún cuando un inspector no necesita tolerar hostigamiento, éste no debe responder con la misma actitud.

## **PARTE D. VISIÓN GENERAL DE LAS INSPECCIONES**

### **1.- Características de las inspecciones**

- a) Un análisis genérico de una inspección muestra las siguientes características:
  - (1) debe ser independiente de la persona que realiza la actividad que se audita;
  - (2) la información de una inspección debe ser objetiva e imparcial;
  - (3) preferentemente, trabajar con la cooperación del personal de las áreas involucradas;
  - (4) principalmente se verifica el cumplimiento de:
    - (a) reglamentaciones;
    - (b) políticas;
    - (c) procesos o procedimientos; e
    - (d) instrucciones de trabajo.
- b) debe haber criterios de medida (las reglamentaciones). Se establece en forma documentada el grado de cumplimiento con ayuda de las ayudas de trabajo
- c) personal competente (combinación de formación y experiencia). Se debe verificar programas de instrucción (debidamente establecidos y documentados).

### **2.- Alcance de las inspecciones**

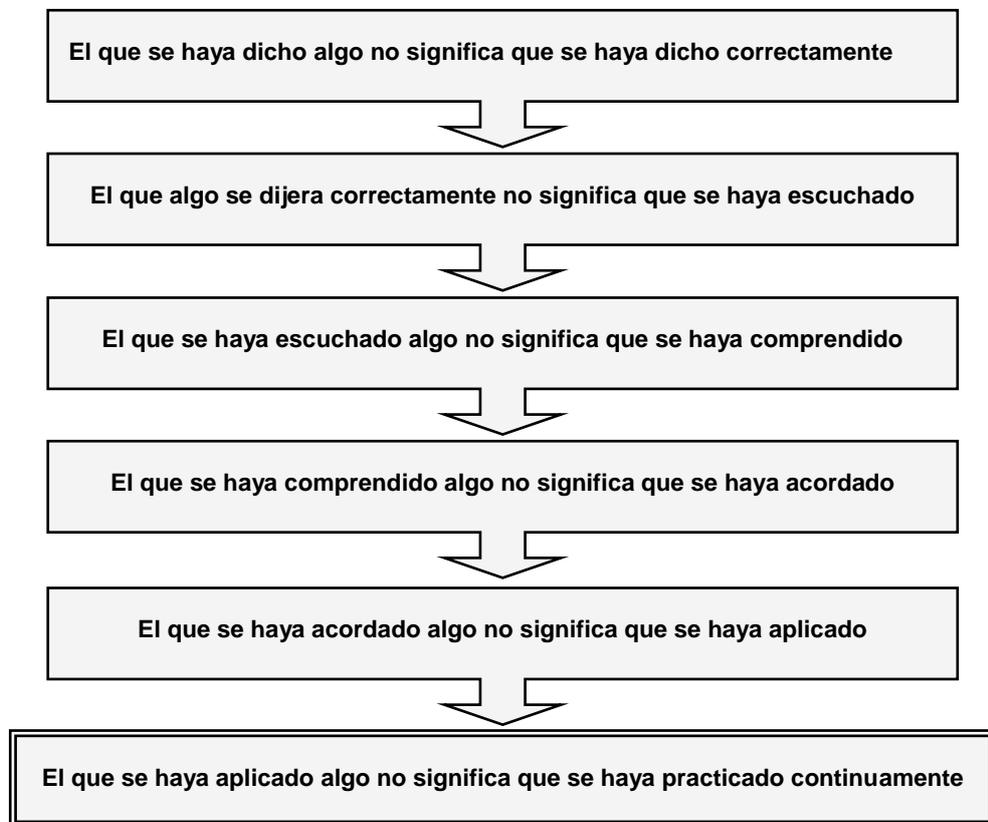
- a) El alcance de una inspección está caracterizado por:
  - (1) la clasificación de la inspección a realizar;
  - (2) la política de la DINACIA;
  - (3) los requerimientos normativos;
  - (4) el periodo que ha transcurrido desde la última vez que los sistemas han sido examinados (desde la última inspección hasta el presente);
  - (5) la cantidad de acciones correctivas, preventivas o punitivas aplicadas a la organización;
  - (6) la frecuencia de inspección;
  - (7) la calidad del trabajo ocupado en acciones correctivas por la organización, como resultado de una inspección previa;
  - (8) los recursos humanos y económicos disponibles.

### **3.- Frecuencia de las inspecciones**

- a) La frecuencia de las inspecciones es determinada por la DINACIA, basada en factores como:
  - (1) requisitos normativos;
  - (2) cambios significativos en la organización o actividad a auditar (cambios en la estructura organizativa, políticas, técnicas, tecnología, etc.);
  - (3) cambios en el sistema de calidad de la organización;
  - (4) resultados de inspecciones previas; e
  - (5) informes de inspecciones internas de la organización.

#### 4.- Importancia de la comunicación

- a) Las funciones básicas del inspector cuando actúa en una inspección son:
- investigar
  - verificar
  - confirmar
- } a través de la comunicación
- b) Es vital la comunicación, no sólo con personal de la organización auditada, sino también con los otros miembros del equipo, de tal manera que se pueda identificar observaciones similares en otras áreas. En el esquema siguiente se ilustra algunos aspectos a ser considerados en la comunicación.



#### 5.- Coordinación de la inspección

- a) Las inspecciones serán coordinadas a través del inspector líder. El mismo se asegurará de estar completamente informado de todos los aspectos relevantes y será responsable de la administración del personal, recursos financieros y la integridad del proceso de inspección.
- b) Para el caso de inspecciones programadas, deberá coordinar y asegurarse que la organización a ser auditada se encuentre en conocimiento de la inspección que se llevará a efecto y de las fechas en que será efectuada.

## **6.- Conflictos de interés**

- a) Si algún miembro del equipo de inspección de Aeródromos considera que su participación puede constituir un conflicto de interés, debe informar de esta situación al inspector líder. Las siguientes situaciones son consideradas conflictos de interés:
  - (1) vínculo con la organización;
  - (2) interés directo en la compañía; y/o
  - (3) lazos familiares o de amistad con algún dueño de la organización o con otros miembros clave de ésta.

## **7.- Especialistas**

- a) Un especialista puede formar parte del equipo de inspección de Aeródromo a requerimiento de la DINACIA. Estos pueden ser especialistas en las diferentes áreas por ejemplo, Ingenieros, Bomberos, AVSEC, Mercancías Peligrosas, etc. En general un especialista es una persona que posee conocimientos y experiencia que es requerida en el equipo de inspección de Aeródromos y que aún no es disponible dentro de la organización de la DINACIA.

## **8.- Observadores**

- a) Un observador puede acompañar al equipo de inspección de Aeródromos de mutuo acuerdo con la DINACIA, el inspector líder y la organización auditada. Ese observador puede ser un inspector o asesor de la DINACIA o un representante de la industria aeronáutica.
- b) También puede permitirse, con la aprobación del inspector líder, que haya otra clase de personal que participe a título de observadores si, en opinión del inspector líder, su participación beneficiará al objetivo general de seguridad operacional del programa.
- c) En general, los observadores en una inspección son inspectores, que han sido asignados para participar en la inspección, a fin de recibir entrenamiento práctico en el puesto de trabajo (OJT).

## **9.- Confidencialidad**

- a) Debido a la naturaleza sensible de una inspección, es importante la confidencialidad de la información auditada. Los inspectores deben utilizar buen juicio y discreción cuando discutan aspectos correspondientes a la inspección; tanto si están dentro o fuera de los límites de la organización auditada. El tratar temas de la inspección debe estar limitado sólo entre los miembros del equipo de inspección, y demás personal designado de la DINACIA y deberá ser llevada a cabo de acuerdo con los protocolos de comunicación especificada en el plan de inspección.

## **10.- Informe de inspección**

- a) El informe de la inspección es el resultado documentado de una inspección y es requerido para cada una de ellas. El informe describe el proceso de inspección, proporciona un sumario del alcance de la inspección, es decir, las áreas que han estado bajo revisión e incluye un listado de los hallazgos de la inspección. La descripción y el formato del informe de inspección de Aeródromos se encuentran detallados en éste procedimiento.

## PARTE E. Etapas de la inspección

### 1.- Generalidades

- a) El proceso de inspección de Aeródromos es detallado en adelante y en el Punto 4 se especifican las Técnicas de Inspección. La siguiente figura describe las Etapas del proceso de Inspección de Aeródromos y el objetivo principal en cada una de ellas.

<b>Etapas</b>	<b>Nombre</b>	<b>Objetivo</b>
1	<b>Preparación</b>	Evaluación previa del aeródromo e Inspección Preliminar
2	<b>Reunión de apertura</b>	Se informa sobre el propósito de la inspección, área a inspeccionar, documentación que va a requerir, documentación oficial de la DINACIA a utilizar
3	<b>Ejecución</b>	Se conduce la inspección siguiendo las listas de chequeo incluidas en el Listas de Verificación del Inspector de Aeródromo FR/AGA/XXX.
4	<b>Redacción de Inconformidades</b>	Concluida la inspección y determinado el incumplimiento o discrepancia con respecto a una regulación a un procedimiento o método aprobado, el inspector realizará un informe preliminar
5	<b>Reunión de Cierre</b>	El propósito de esta reunión es crear un escenario informativo y de discusión para que el auditado aclare dudas sobre el nivel y categoría de las no conformidades o discrepancias y para conocer sobre los plazos para la implementación de acciones correctivas
6	<b>Informe de Inspección</b>	Este informe será preparado y entregado tan pronto concluya la reunión de cierre se realizará de acuerdo al procedimiento
7	<b>Seguimiento</b>	seguimiento de las correcciones a las discrepancias encontradas durante las inspecciones programadas y no programadas realizadas por los Inspectores

## **2.- ETAPA N° 1 – Preparación.-**

- a) Evaluación previa del aeródromo e Inspección Preliminar
- b) Una organización y planificación adecuadas durante la Etapa de preparación asegura que se logren los objetivos de la inspección de forma eficiente y efectiva. El cronograma fijado y la administración de recursos humanos requeridos son determinados por el alcance de la inspección propuesta. Esto se debe indicar dentro del plan de inspección
- c) la información recolectada durante esta Etapa (de preparación) ayuda al equipo en:
  - (1) identificar las áreas específicas, sistemas y actividades que deben ser inspeccionadas;
  - (2) seleccionar las ayudas de trabajo apropiadas;
  - (3) determinar el alcance de la inspección ; y
  - (4) confeccionar el plan de inspección.
- d) El inspector debe estar familiarizado con los siguientes manuales, documentos e información del Explotador :
  - (a) Manual de Operaciones del Aeródromo (MOA).
  - (b) Registro de inspecciones previas.
  - (c) Historial de infracciones.
  - (d) Carta de obstrucciones, cartas de aproximación del aeródromo.
  - (e) Historial de accidentes, incidentes.
  - (f) Cartas y el AIP.
- e) Revisar los proyectos de construcción programados. Revisar la categoría de las pistas de aterrizaje y evaluar esta información con las cartas de aproximación y el AIP
- f) Garantizar que las directrices, gráficos, circulares de asesoría y otra información adecuada estén disponibles y actualizadas durante el desarrollo de la inspección.
- g) Determinar el progreso de las medidas de seguimiento para corregir las deficiencias anotadas anteriormente.

### **3.- ETAPA N° 2 – Reunión de apertura**

- a) Independientemente del tipo de inspección sea total, parcial o puntual con previo aviso o sin previo aviso, el inspector debe de llevar a cabo una reunión de apertura con el explotador o el representante del área a auditar, en la cual le informará sobre el propósito de la inspección, área a inspeccionar, documentación que va a requerir, documentación oficial de la DINACIA a utilizar (listas de chequeo, etc.), de forma tal que el auditado no tenga ninguna duda sobre la actividad que se desarrollará. Debe instruirle o reafirmarle sobre el informe de resultados y la forma en que serán categorizados los incumplimientos y el significado de cada nivel.
- b) La agenda de trabajo a desarrollar debe ser lo más flexible posible a efectos de que tenga el menor impacto en las operaciones normales del aeródromo. También se debe de tener en consideración el nivel de utilización del aeródromo, para el ingreso de las áreas de movimiento. En caso de un alto nivel de tráfico durante los días programados de inspección se debe estudiar la posibilidad de hacer inspecciones temprano por la mañana o en fines de semana.
- c) Debe reunirse con el explotador del aeródromo para tratar sobre la agenda de la inspección, el estado actual del aeródromo incluyendo cualquier área problemática. Coordinar con la Torre de Control la inspección del área de movimiento y el tiempo de respuesta que necesite el SSEI.

### **4.- ETAPA N° 3 – Ejecución**

- a) Esta Etapa debe ser implementada de acuerdo con el plan de inspección. Su propósito es el de verificar el cumplimiento de los requerimientos normativos y el de determinar no conformidades cuando no se confirma el cumplimiento. Los resultados de la inspección deben ser comunicados a la organización que está bajo revisión en reuniones diarias y/o en la reunión de clausura.
- b) El inspector debe conducir la inspección siguiendo las listas de chequeo correspondientes ( FR/AGA/001 al 020 y FR/AGA/022 al 026).
- c) La evidencia podrá ser recolectada a partir de entrevistas, exámenes de documentos o mediante la observación de actividades del área a inspeccionar. En caso de obtener información mediante entrevistas, se deberá de confrontar la información con otras fuentes, tales como observación física, medición, pruebas o registros.
- d) Toda observación o hallazgo debe ser documentado (evidencia objetiva), evaluado e identificado conforme al punto de la ley, reglamento o la regulación específica o

documentación relevante que se ha utilizado para efectuar la inspección, para tener certeza que se trata de una no conformidad.

- e) Toda observación que constituya un incumplimiento debe hacerse del conocimiento inmediato del auditado, particularmente las que se cataloguen como que inicie las acciones correctivas inmediatas.

#### **5.- ETAPA Nº 4: Redacción de Inconformidades**

- a) Una vez concluida la inspección y determinado el incumplimiento o discrepancia con respecto a una regulación a un procedimiento o método aprobado, el inspector realizará un informe preliminar claro, conciso y concreto, utilizará referencias técnicas apropiadas como MA, Plan de Mantenimiento, artículo, sección, capítulo ú otros; y la referencia regulatoria por sección, párrafo, sub-párrafo, según corresponda.
- b) El informe final será entregado al auditado en un periodo no mayor de 5 días calendarios posterior a la fecha en que se ha finalizado la inspección.

#### **6.- ETAPA Nº 5: Reunión de Cierre**

- a) El inspector debe llevar a cabo una reunión de cierre con el representante del Explotador una vez concluida la inspección y previo a la entrega del reporte de Resultados de Inspección. El propósito de esta reunión es crear un escenario informativo y de discusión para que el auditado aclare dudas sobre el nivel y categoría de las no conformidades o discrepancias y para conocer sobre los plazos para la implementación de acciones correctivas.

#### **7.- ETAPA Nº 6 – Informe de Inspección**

- a) Las actividades posteriores a la Etapa 3 – Ejecución, incluyen la finalización de detalles administrativos y la elaboración del informe de la inspección.
- b) Este informe será preparado y entregado tan pronto concluya la reunión de cierre se realizará de acuerdo al procedimiento Para la Ejecución de inspecciones programadas y no programadas
- c) La carta debe reflejar el contenido de la inspección, será fechada y firmada por el inspector y debe de registrarse acuse y fecha de recibo por parte del auditado. Debe de detallar el tipo de inspección, el área o áreas inspeccionadas y las fechas de inspecciones.
- d) El informe de Inspección será dirigido al explotador del aeropuerto, con copia para el encargado del área auditada.

- e) El inspector mantendrá una copia del reporte junto con las evidencias de respaldo o información factual, que respalden las inconformidades y lo archivará en el expediente de inspecciones del aeródromo.
- f) Una vez concluida la inspección, el inspector hará un reporte al Jefe del Departamento de Servicios Aeroportuarios e infraestructura Aeronáutica, haciendo referencia de todos los resultados encontrados durante la auditoría, adjuntando al reporte la evidencia objetiva de cada discrepancia.
- g) El Jefe del Depto Servicios Aeroportuarios e infraestructura Aeronáutica hará las evaluaciones correspondientes y determinará si aplica un plan de corrección o si requiere más información y remitirlo al Director de la División Navegación Aérea, de la DIANCIA para que se inicie el debido proceso y se establezca la sanción para el explotador del aeropuerto o inicie la emisión de un NOTAM para advertir a los usuarios del aeropuerto.

#### **8.- ETAPA Nº 7: Seguimiento**

- a) Una vez aprobado el PAC presentado por la organización, el IA se asegura de la completa implementación de ese plan, y el cierre formal de la inspección por parte de la DINACIA
- b) El seguimiento de las correcciones a las discrepancias encontradas durante las inspecciones programadas y no programadas realizadas por los Inspectores de la DINACIA de acuerdo al Procedimiento de seguimiento de inspecciones

##### **(1) Aceptación de Acciones Correctivas.**

- (a) El Explotador de aeródromo auditado es responsable por determinar e iniciar la acción correctiva necesaria para corregir el o los factores causales.
- (b) El Explotador debe de enviar las respuestas a las No Conformidades en un máximo de 10 días, contados a partir de la fecha en que se envió el reporte oficial.
- (c) El inspector mantendrá en control los períodos establecidos y acordados con el auditado para recibir y verificar la implementación de acciones correctivas.
- (d) Una vez que el IA evalúe la implementación de acciones correctivas y las dé por aceptadas, le dirigirá una carta de cierre de auditoría, manifestando que da por aceptada la implementación de acciones y procederá a archivarlo en el expediente de vigilancia del Explotador.

##### **(2) No aceptación de Acciones Correctivas.**

- (a) En caso que el inspector auditor determine que la acción correctiva no se ajusta a los procedimientos aprobados (MOA) o la regulación aplicable, el

Inspector debe de anotar el motivo de rechazo en el formato correspondiente de acuerdo al Procedimiento de seguimiento de inspecciones

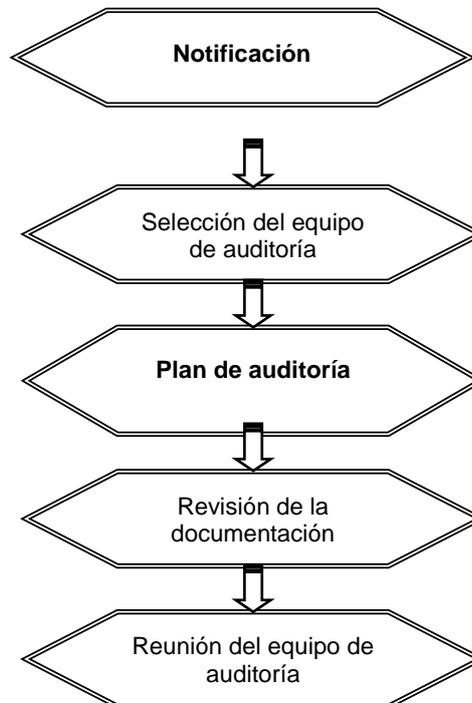
## PARTE F. PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN

### 1.- Selección de los procedimientos de inspección

- a) Los procedimientos de inspección de Aeródromos son similares en aplicación, aun donde hay diferencias atribuibles a la estructura, alcance y complejidad de la organización a ser auditada. En algunas inspecciones, no es necesario emplear todos los procedimientos descritos en esta sección.

### 2.- Etapa de preparación

- a) Las etapas de esta Etapa se ilustran en la siguiente figura:



### 3.- Notificación.

- a) Normalmente la DINACIA, a través del inspector líder, se comunica con la organización a ser auditada antes de la fecha de la inspección planificada para confirmar el cronograma de la inspección. La complejidad de la inspección determina el periodo de antelación para esta comunicación.

#### **4.- Selección del equipo de inspección.**

- a) La selección del equipo de inspección, incluyendo los términos de referencia de los miembros del equipo, las calificaciones y responsabilidades están especificadas en el punto. 6 del presente procedimiento.

#### **5.- Plan de inspección.**

El inspector líder desarrollará un plan de inspección, el cual asegura que la inspección será conducida de forma ordenada y de acuerdo a los criterios predeterminados. Si el inspector líder considera conveniente, se proporciona al auditado todo o partes del plan. Este plan debe contener y abordar, si es aplicable lo requerido en el FR/AGA/100/10 –Formularios de Inspección.

#### **6.- Revisión de la documentación**

- a) Esta etapa incluye una revisión detallada de todas las carpetas y documentación relevantes a la organización. En esta etapa se deben cumplir los siguientes aspectos, cuando sea aplicable:
  - (1) asegurar que todos los manuales y documentos de referencia a ser usados en la inspección sean fácilmente accesibles e incluyan la última enmienda aprobada.
  - (2) revisar los manuales aprobados del auditado, verificando conformidad con el estándar apropiado.
  - (3) revisar las carpetas y registros del auditado incluyendo:
    - (a) inspecciones previas, acciones correctivas y seguimiento correspondiente, cuando sea aplicable;
    - (b) datos de incidentes o accidentes, incluyendo informes de conflictos operacionales o referentes a la aeronavegabilidad;
    - (c) acciones correctivas o preventivas tomadas anteriormente; y
    - (d) exenciones, aprobaciones, limitaciones y autorizaciones especiales
- b) identificar aspectos que requieran una revisión posterior durante la Etapa de ejecución:
  - (1) uno de los métodos, puede ser adicionar notas en las secciones aplicables de las ayudas de trabajo;
  - (2) para identificar los aspectos críticos se puede emplear una codificación sencilla tales como: elementos a verificar; elementos a aclarar; términos ambiguos, equívocos (por ejemplo, adecuadamente, cómodamente, mayormente, con seguridad);

- (3) seleccionar las ayudas de trabajo aplicables con el alcance de la inspección ;  
y
- (4) completar todos los elementos de preparación en las listas de vigilancia.

## **7.- Carpeta de inspección**

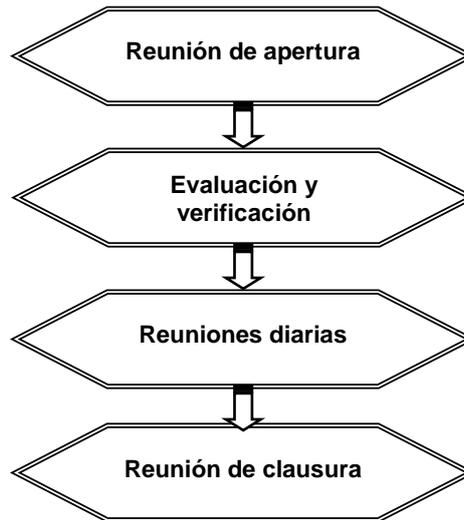
- a) Es requerida para investigar el historial de la inspección y ayudar a determinar la frecuencia de la misma. Es también de gran ayuda para la evaluación de la efectividad del seguimiento de las inspecciones. La carpeta de inspección debe contener un registro completo y cronológico de toda la correspondencia y documentación relacionada con inspecciones, incluyendo un registro completo de las actividades de seguimiento de cada inspección. Los elementos que puedan ser inconsistentes o estar incompletos durante la revisión de la carpeta de inspección deben ser marcados para vigilancia durante la etapa de ejecución.
- b) NOTA: Las carpetas de la inspección pueden estar físicamente separadas como tales, según los Formularios y el área de inspección, aunque suelen estar contenidas dentro de otras carpetas, por explotador, debidamente identificadas y segregadas dentro de la misma

## **8.- Reunión del equipo de inspección.-**

- a) Esta reunión debe tener la siguiente agenda de asuntos, como sea aplicable, para la clasificación de la inspección :
  - (1) detalles administrativos;
  - (2) revisión y enmienda del plan de inspección , asegurándose que todos los miembros del equipo reciban las partes apropiadas de este plan;
  - (3) información de viajes y viáticos, cuando sea necesario;
  - (4) conflictos de interés, confidencialidad y acceso a la información;
  - (5) uso de las ayudas de trabajo y formularios;
  - (6) aspectos de comunicaciones;
  - (7) revisión de la Etapa de preparación y una visión general de la Etapa de ejecución

## 9.- Reunión de apertura y ejecución

Las etapas se ilustran en la siguiente figura:



### a) Reunión de apertura.-

- (1) La reunión de apertura debe fijar la forma de toda la Etapa de ejecución y en ella debe estar presente todo el personal directivo de la organización y los miembros del equipo de inspección. Esta reunión determina el proceso de inspección de Aeródromos y confirma requerimientos administrativos, de tal manera que la Etapa de ejecución sea llevada a cabo de forma eficiente y efectiva, para minimizar las interrupciones en el trabajo del auditado.
- (2) Es importante que en la reunión de apertura se establezca una comunicación en dos sentidos, se realicen las presentaciones y la revisión del plan de la inspección, se expongan nuevamente los objetivos y el alcance de la inspección. En el marco de esta reunión se planifica y se realiza un estudio de la inspección, incluyendo el horario de trabajo del auditado, los acompañantes (escortas o traductores) que se utilizarán durante la inspección, horarios esenciales y los locales disponibles para las reuniones del equipo, las reuniones informativas diarias y la reunión de clausura. Esta reunión no debería durar más de treinta (30) minutos.
- (3) Dos factores importantes que tiene que tener en cuenta el equipo de inspección de Aeródromos es ser puntual y vestirse adecuadamente para esta reunión, lo que permite una buena impresión profesional. En los días siguientes de la inspección, los inspectores deben vestirse según las

circunstancias específicas. El método adecuado es que se vistan mejor que los empleados del área que se esté auditando.

- (4) Si los representantes de la organización lo solicitan, en la reunión de apertura se debe disponer de tiempo para revisar los resultados de la inspección anterior y las acciones correctivas o preventivas adoptadas. Si la organización desea que se realice una reunión para discutir los avances, dentro de sus sistemas de perfeccionamiento continuo en cuanto al cumplimiento de las reglamentaciones, se debe disponer de tiempo suficiente para realizar dicha reunión. La Figura siguiente muestra un ejemplo de agenda de la reunión de apertura.

#### **Ejemplo de agenda de reunión de apertura**

<p><b>AGENDA DE REUNION DE APERTURA</b></p> <p><b>Fecha:</b> 1° de abril de 2004</p> <p><b>Hora:</b> 8:00 a 8:30 hrs.</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Presentaciones</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Objetivos y alcances de la inspección</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Revisión del plan de inspección</li></ul> <p><b>Duración – Días:</b> 4</p> <p><b>Horario de trabajo:</b> 08:00 – 12:15 hrs. 13:00 – 16:00 hrs.</p> <p><b>Almuerzo:</b> 12:15 – 13:00 hrs.</p> <p><b>Arreglos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Identificaciones.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Aspectos de seguridad.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Acompañantes (escortas): Asignadas 5 personas.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Lugar de trabajo asignado.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Reuniones diarias: 16:20 hrs.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Fecha y hora para la reunión de clausura: 4 de abril de 2004.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Preguntas y respuestas.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Agradecimiento por la asistencia.</li></ul> <p><b>Importante:</b></p> <p>Circular lista de asistencia.</p> <p>Mantener control de la reunión</p> <p>Mantener la reunión no más de 30 minutos</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

b) Evaluación y vigilancia.-

- (1) En este aspecto, el equipo de inspección:

- (a) confirma si las instalaciones y operaciones del auditado cumplen los requerimientos normativos;
  - (b) confirma si los controles son efectivos y si están planeados y especificados en el documento apropiado;
  - (c) cuando se identifica un incumplimiento con los requerimientos normativos, recolecta evidencia objetiva o documentación de respaldo y prepara la redacción de una no-conformidad de inspección.
- c) Ayudas de trabajo.-
- (1) El uso de ayudas de trabajo aplicables es obligatorio porque, aparte de permitir al inspector determinar el nivel de cumplimiento de los requerimientos normativos, deben adjuntarse a la copia del informe final de la inspección, guardado en la correspondiente carpeta de inspección s. Basados en los resultados de las ayudas de trabajo, es posible determinar las fortalezas y debilidades de la organización auditada. Aún cuando no todos los elementos de las ayudas de trabajo necesitan ser evaluados, este sistema es más efectivo si todos lo son.
- (a) Inspecciones.-
- (i) las inspecciones realizadas durante una inspección van desde una simple observación de cierta actividad, hasta el análisis detallado de un sistema o proceso, usando ayudas de trabajo. El término inspección incluye actividades tales como revisión de archivos y registros; entrevistas; inspección de aeronaves; observación de procedimientos de deshielo; inspecciones de pre-vuelo o de rampa; e inspecciones a sub-bases;
  - (ii) cuando sea posible, las inspecciones deben ser efectuadas en coordinación con inspectores especializados en otras áreas.
- (b) Entrevistas al personal de la organización.-
- (i) las entrevistas con el personal de la organización auditada van desde investigaciones informales hasta entrevistas programadas con el responsable. Estas entrevistas son importantes para los inspectores porque les permite:
    1. determinar si el sistema de gestión documentado es el que realmente se aplica en la práctica;
    2. determinar la precisión de la información proporcionada en la carpeta de la organización;
    3. evaluar el conocimiento y calificación del personal de operaciones y certificación, respecto a sus obligaciones y responsabilidades; y

4. cuando sea aplicable, confirmar la validez de los hallazgos identificados durante una inspección.

(ii) las técnicas de entrevistas están descritas en el punto 5 del presente procedimiento.

d) Discrepancias de la inspección.-

(1) las discrepancias de la inspección deben prepararse detalladamente, por cuanto éstas son la base del informe de la inspección y, en general, de una inspección exitosa. El Inspector debe examinar la redacción y respaldo de cualquier discrepancia incorporado en este informe.

(2) teniendo en cuenta que todos los miembros del equipo de inspección de Aeródromos pueden generar discrepancias, es necesario estandarizar la forma de presentarlas;

(3) toda la evidencia objetiva y documentación de soporte a la discrepancia, se incluye con el informe personal que hace el miembro del equipo al inspector líder, anotando la referencia apropiada. Esta documentación no se incorpora al informe final que se entrega al auditado, pero se retiene en la carpeta de la inspección con la copia del informe.

e) Requerimiento de acciones inmediatas.-

(1) cuando el inspector determina que se requiere una respuesta inmediata para la solución de una discrepancia debe comunicarlo al inspector líder, quien remite el requerimiento a la organización, especificando el plazo otorgado para la solución. Este tipo de acciones se toma cuando la seguridad está comprometida y es necesaria una acción correctiva inmediata antes de finalizar la Etapa de ejecución. Por la naturaleza de este requerimiento, éste se realiza cuando el inspector líder está de acuerdo. El inspector líder también debe incluir los detalles de esta situación en el informe de la inspección ;

(2) la organización debe responder a este requerimiento en el plazo otorgado;

(3) para el seguimiento de las acciones correctivas tomadas por la organización, el inspector líder es quien toma la responsabilidad en la correspondiente vigilancia y emite una conformidad por escrito (generalmente incluida en el informe de la inspección );

f) Reuniones diarias.

(1) Durante la inspección se deben realizar reuniones diarias del equipo de inspección, para:

(a) asegurar la incorporación al plan de inspección ;

(b) validar las solicitudes de confirmación y discutir las constataciones y la validez de la evidencia;

- (c) resolver asuntos o problemas que surgieron o dieron origen a las actividades de ese día; y
- (d) proveer al inspector líder de información necesaria para mantenerlo al corriente, cuando sea aplicable.

g) Reunión de clausura.-

- (1) Hay dos tipos de informes, los formales y los informales; ambos deben ser claros y precisos.
- (2) La reunión de clausura tiene lugar al finalizar la Etapa de ejecución de la inspección y es un ejemplo de informe informal. Normalmente, la reunión de clausura es la reseña verbal de los resultados de la inspección ante la dirección y el personal pertinente del auditado y puede ir acompañada de un borrador. Para esta reunión de clausura se utiliza aproximadamente una hora;
- (3) El inspector líder, quien generalmente preside la reunión de clausura, convoca esta reunión de clausura al personal idóneo de la organización auditada, a fin de transmitirle un resumen de los resultados de ésta.
- (4) Cuando se hayan realizado reuniones diarias, el equipo de inspección de Aeródromos ya ha estado comunicando a la organización auditada sobre todos los hallazgos y observaciones y no debieran surgir discrepancias entre el equipo de inspección de Aeródromos y la organización auditada.
- (5) El inspector líder debe comunicar al auditado que el informe de la inspección será enviado dentro de un periodo de tiempo que, generalmente, es de 3 días hábiles. Cuando corresponda, la organización auditada debe remitir el PAC propuesto en un plazo no mayor a 15 días, luego de recibido el informe de inspección. Detalles del proceso de acciones correctivas se proporcionan más adelante en el presente documento.
- (6) El inspector líder debe exponer el resumen y leer la lista de hallazgos y discrepancias de la inspección, sin ser interrumpido por los auditados. Se deben exponer las deficiencias del sistema y los problemas sobre los que hay que actuar relativos a las normas o requisitos. Si se tiene que revisar un hallazgo o discrepancia en particular, el inspector responsable de la inspección de esa área y el inspector líder deben realizar las preguntas relativas a esa observación particular.
- (7) En estas condiciones deben estar verificados los hallazgos para mantener una conducta adecuada en caso de no conformidad. No obstante, si durante la vigilancia de los hallazgos del equipo de inspección, éstos no son lo suficientemente importantes para justificar el punto de vista del equipo de inspección de Aeródromos en cuanto a la no conformidad, se debe considerar este aspecto y retirar las mismas. Durante la reunión de clausura se analizan los detalles de la inspección, en la que los inspectores de forma individual

explican las confirmaciones o responden a preguntas concretas de las áreas que han auditado.

- (8) En esta reunión se debe comunicar al auditado que para el seguimiento de las acciones correctivas a largo plazo, debe ir comunicando el progreso de las mismas a la DINACIA. El seguimiento es realizado por el inspector líder o el inspector responsable designado (que es en general el inspector actuante), quien mantiene informado al Inspector de Aeródromo/Inspector coordinador de Staff y la revisión en detalle se debe realizar antes de iniciar la siguiente inspección programada, oportunidad en la que, si se encuentran elementos abiertos, es posible que el auditado obtenga una notificación de suspensión de actividades.
- (9) Se debe informar al auditado que las observaciones a los hallazgos de la inspección deben presentarse por escrito cuando se entregue la propuesta del PAC. Considerando las observaciones del auditado se debe continuar la evaluación de la inspección y finalizar la reunión. En la Figura 9-7 se muestra un ejemplo de agenda de la reunión de clausura.

#### **Ejemplo de agenda de la reunión de clausura**

##### **AGENDA DE LA REUNIÓN DE CLAUSURA**

Fecha: 4 de abril de 2004

Hora: 16:00 a 17:00 hrs

- Agradecimientos a la organización auditada.
- Confirmar los objetivos y alcances de la inspección .
- Insistir en la importancia de la medida de la muestra.
- Distribuir copias del listado en forma de borrador de los hallazgos.
- Leer el resumen de los hallazgos de la inspección .
- Aclarar concepto de acciones correctivas a largo plazo
- Aclarar concepto de codificación de los hallazgos.
- Presentar las conclusiones.
- Preguntas y respuestas.
- Agradecimiento por la asistencia.

##### **Importante:**

Circular lista de asistencia.

Mantener control de la reunión.

Puntualidad.

Evitar confrontaciones. Mucho tacto.

Mantener la reunión no más de 60 minutos.

## 10.- Informe de la inspección

### a) Proceso post-inspección.-

- (1) Este proceso incluye una síntesis de los detalles administrativos, preparación del informe de la inspección y, si es necesario, entrega del informe a un comité técnico para su revisión.

### b) Informe de la inspección.-

- (1) El informe de la inspección es un documento que contiene los resultados de una inspección e incluye un listado de los hallazgos y observaciones y, cuando sea aplicable, las acciones correctivas tomadas para los requerimientos de acciones inmediatas. El informe es un balance objetivo de la inspección y no debe incluir frases, sugerencias o recomendaciones subjetivas;
- (2) El inspector líder es responsable de la preparación del informe de la inspección y de remitirlo a la organización auditada. El formato del informe de inspección está contenido en el punto 7 de este procedimiento.

### c) Procedimientos de informe.-

- (1) Se puede considerar la entrega de un informe preliminar (borrador) a la organización auditada que contenga detalles de las constataciones detectadas, a modo de cortesía, pero esto no es obligatorio. Las no-conformidades o defectos que requieren una acción inmediata no deben estar en el borrador, debido a que la organización ya tiene conocimiento de los mismos, pero sí deben estar incluidas en el informe de la inspección;
- (2) Cuando se entrega al auditado un borrador que contiene en detalle los hallazgos detectados, las palabras "informe preliminar" o "borrador" deben estar claramente incorporadas en el encabezado del informe.
- (3) El informe de la inspección es presentado al auditado normalmente dentro de los 3 días hábiles desde el último día de la Etapa de ejecución. El informe de la inspección debe estar firmado por el inspector líder, quien debe determinar el procedimiento para responder a las discrepancias informadas y especificar el plazo de tiempo otorgado de 15 días hábiles, contando desde el momento de recepción por parte de la organización;
- (4) Las copias del informe de la inspección se distribuyen de la siguiente manera:
  - (a) Original para la Organización Auditada
  - (b) Copia N° 1 (con firma de recepción por parte de la organización auditada) para la carpeta de la inspección correspondiente.
  - (c) Copia N° 2 para el Inspector Líder quien realizara el seguimiento de los hallazgos.
  - (d) Copia N° 3 para el Director de Navegación Aérea.

## **11.- Cierre de la inspección**

### **a) Seguimiento de la inspección.-**

(1) al concluir la inspección , las responsabilidades de seguimiento corresponden al Inspector líder conjuntamente con el INSPECTOR DE AGA O EL EQUIPO INSPECTIVO, quienes deben asegurarse que:

- (a) de ser aplicable, se completen las acciones correctivas y/o preventivas de las no conformidades reportadas en la fecha especificada requerida;
- (b) el PAC es presentado en el periodo de tiempo especificado, es aprobado, implementado y efectivo en la corrección de las no-conformidades;
- (c) el INSPECTOR DE AGA O EL EQUIPO INSPECTIVO esté informado sobre los aspectos del seguimiento.

(2) el seguimiento se considera terminado cuando:

- (a) el Inspector líder acepta y cierra todas las constataciones con acciones correctivas;
- (b) el estado de las acciones correctivas ha sido registrado en la carpeta de inspección;
- (c) se comunica a la organización auditada cuando la auditoría se dé por cerrada.

## **12.- Tipos de acciones correctivas.-**

### **a) Acción correctiva a corto plazo.-**

(1) Esta acción corrige la no-conformidad específica, es preliminar a la acción correctiva a largo plazo y evita que el problema se repita. La acción correctiva a corto plazo debe ser completada en la fecha indicada expresamente para esa constatación en el informe de la inspección o en su defecto dentro de los treinta días contados desde la fecha de recepción del informe de la inspección

### **b) Acción correctiva programada a largo plazo.-**

(1) Esta acción tiene dos componentes:

- (a) el primero se refiere a identificar la causa del problema e indicar las medidas que el auditado debe tomar para prevenir que se repita. Estas medidas deben enfocarse en un cambio del sistema;
- (b) el segundo componente es un cronograma de implementación de la organización con respecto a la acción correctiva. Salvo excepciones, esta acción correctiva debe realizarse dentro de los noventa días hábiles e incluir una fecha propuesta de terminación;

- (c) algunas acciones correctivas a largo plazo pueden requerir un plazo mayor a los noventa días (por ejemplo, compras de equipos mayores, inversiones a largo plazo, etc.). Cuando sea aplicable, la organización debe incluir documentos que demuestren el progreso y que no exceda otros noventa días para llegar a la fecha de terminación la propuesta.

### **13.- Envío del PAC.-**

- a) En la carta de envío del informe de la inspección se notifica al auditado que debe:
  - (1) enviar el PAC respondiendo a los hallazgos de la inspección dentro de los treinta días hábiles desde el momento de recepción del informe de la inspección. La extensión del plazo, así como la aprobación del PAC se canaliza a través del Inspector Líder
  - (2) cuando sea aplicable, el PAC debe incluir documentación de soporte que puede estar en el método de registros, órdenes de compra, memorandos, enmiendas de manuales, etc.;
  - (3) cuando sea aplicable, las acciones correctivas para cada constatación de inspección de Aeródromos deben incluir, como mínimo, la siguiente información:
    - (a) - referencia a la no conformidad a la cual se refieren;
    - (b) - descripción de la acción correctiva y fecha de finalización;

### **14.- Aprobación del PAC.-**

- a) cuando se determina que el PAC es aceptable, se debe comunicar al auditado y la información apropiada (administrativa, seguimiento en sitio, la fecha propuesta de finalización) debe ser introducida en la carpeta de inspección s o, cuando sea aplicable, en la carpeta de certificación;
- b) si el PAC del auditado no es aceptable, se comunica al auditado y se convoca a una reunión en la que se proponen cambios, se acuerda y se revisa el PAC;

### **15.- Seguimiento del PAC.-**

- a) cuando las no conformidades son de naturaleza menor, no existen condiciones que afecten la seguridad operacional de forma adversa y el auditado tiene un programa de aseguramiento de la calidad o de inspección s interno adecuado, puede ser aceptable un seguimiento administrativo. En consecuencia, todos los documentos de soporte remitidos por la organización, luego de revisados, deben ser aceptables. Las demás no conformidades requieren inspección de conformidad en

sitio para asegurar que han sido corregidas y las acciones correctivas son efectivas;

- b) se debe monitorear el progreso hasta que la organización auditada complete las acciones correctivas. Se puede cumplir con esto utilizando el FR/DSV/334 Seguimiento de inspección de Aeródromos en la que se identifican las no conformidades, el tipo de seguimiento (administrativo o en sitio) y las fechas límites para la aplicación de la acción correctiva;

#### **16.- Responsabilidades en el seguimiento de la inspección y del PAC**

- a) Si es necesario, se puede designar un Inspector que trabaja en un lugar cercano a la ubicación de la organización auditada, u otro que se considere apropiado, cuando el inspector líder no pueda cumplir con la tarea de seguimiento. El Inspector responsable debe:

- (1) monitorear la inspección para asegurarse que se ha observado el plazo de respuesta de treinta días para la presentación del PAC o, cuando sea aplicable, que las acciones correctivas requeridas para una fecha específica (indicada en el informe de la inspección ) hayan sido realizadas;
- (2) asegurar que la acción correctiva corrige la no-conformidad y evita que se repita;
- (3) determinar que el auditado ha propuesto fechas razonables para las acciones correctivas a largo plazo;
- (4) determinar, para cada elemento del PAC, si el seguimiento es administrativo o en sitio e introducir esta información en el FR-DSV-334 Seguimiento de Inspección
- (5) monitorear el progreso del PAC y asegurar que se realiza el seguimiento (administrativo o en sitio);
- (6) asegurar que la documentación de respaldo, adjunta al PAC, es suficiente y se ha archivado junto con el resto de la documentación de la inspección.
- (7) emitir un informe al inspector líder, cuando todas las acciones correctivas hayan sido implementadas de forma aceptable a la DINACIA;
- (8) generar la carta al auditado, comunicándole que la inspección está cerrada (con el visto bueno del inspector líder) y archivar la copia en la carpeta de inspección;  
*NOTA: el visto bueno a través de correo electrónico es aceptable, siempre y cuando se adjunte una copia impresa del visto bueno en la carpeta de inspección s.*
- (9) El seguimiento de las acciones correctivas **a largo plazo** que han sido aprobadas al momento de aprobar el PAC, la realiza el Inspector responsable designado.

### **17.- Cierre de la inspección.-**

- a) El inspector líder confirma que las acciones de seguimiento han sido completadas y efectúa el visto bueno para que se le envíe una carta al auditado informándole que la inspección está cerrada.

### **18.- Vigilancia post-inspección.-**

- a) La vigilancia continua es la única forma para asegurar que las organizaciones con las no-conformidades cumplan los requerimientos normativos y respondan a las discrepancias de forma satisfactoria. La vigilancia pos-inspección puede ser llevada a cabo a través de visitas informales o como un seguimiento de la inspección.

## **PARTE G. TÉCNICAS DE INSPECCIÓN**

### **1.- Técnica de recolección de datos**

- a) Hay cuatro formas principales de recolección de datos:
  - (1) evidencias físicas;
  - (2) observación sensorial;
  - (3) comparaciones y tendencias; y
  - (4) entrevistas y preguntas.

### **2.- Evidencias físicas.-**

- a) Las evidencias físicas están representadas por datos tangibles que se verifican en la inspección. Ejemplos son etiquetas de calibración con fecha de vencimiento expirada.

### **3.- Observación sensorial.-**

- a) La observación sensorial comprende la vigilancia del sistema por medio de la utilización de los sentidos. Los indicios visuales comprenderían partes, etiquetas o remaches en el piso, o la observación de tareas en ejecución; un indicio audible sería el nivel de ruido elevado en las oficinas de la organización, que podría hacer que se cuestionara el aislamiento acústico del edificio y el rendimiento del personal que trabaja en ese lugar.

### **4.- Comparaciones y tendencias.-**

- a) Los inspectores en la inspección s buscan patrones o tendencias en sucesos que podrían provenir de causas sistemáticas o aisladas. Un ejemplo de patrón sería cuando el cincuenta por ciento (50 %) de las cartillas de trabajo sobre corrosión llegan de forma continuada sin la adecuada clasificación.

### **5.- Entrevistas y preguntas.-**

- a) Las entrevistas y preguntas realizadas en todos los niveles del personal de una organización son una de las fuentes más importantes para recolectar datos. Las preguntas deben plantearse de forma que no impliquen diferencia ni discriminación. Se recomienda el método siguiente para llevar a cabo una entrevista eficaz:

- (1) Prepárese cuidadosamente antes de la entrevista.- Definiendo claramente las áreas que van a ser exploradas y determinando los objetivos específicos;
- (2) Haga que la persona se sienta cómoda haciendo que forme parte del proceso auditor.- Una forma de lograrlo es concentrándose en la ayuda de trabajo y solicitando información en respuesta a la misma. La entrevista debe realizarse en una zona relativamente tranquila, quizá tenga que estar alejada del puesto de trabajo. No obstante, en determinados casos, cuando se tengan que mostrar los procedimientos y procesos vigentes, quizá tenga que llevarse a cabo en el puesto de trabajo;
- (3) Explique el propósito de su presencia.- Demuestre que posee conocimientos, competencia e interés por medio de los tipos de preguntas que haga y por medio de sus conocimientos de la instalación y del producto o servicio, pero evite que se le perciba como una persona que lo sabe todo;
- (4) Documente las respuestas.- Durante o lo más pronto posible luego de la entrevista;
- (5) Utilice técnicas adecuadas para preguntar.- Como inspector, debe darse cuenta que las personas a veces no oyen correctamente una pregunta y que pueden no decir lo que realmente quieren decir. El tipo de pregunta más eficaz se produce de acuerdo a la situación;
- (6) Utilice preguntas abiertas cuando busca una explicación más detallada.- Por ejemplo no pregunte: “¿ustedes destruyen estos componentes cuando vence su vida útil?” El auditado siempre responde con un “sí”. En su lugar pregunte: “por favor, explique el procedimiento para prevenir qué componentes con vida límite vencidos sean nuevamente utilizados”;
- (7) Utilice preguntas cerradas cuando algunos auditados no pueden o no quieren llegar al tema.- Haga preguntas que requieran un “sí” o “no”. Si es evidente que el entrevistado le está haciendo perder el tiempo con respuestas muy largas que no explican mucho, se debe cambiar a este tipo de preguntas;
- (8) Siga un orden o secuencia lógica para preguntar.- Para que usted entienda el proceso en general y no como una serie de actividades al azar;
- (9) Preguntas como.- ¿de dónde proviene esto? o ¿a dónde va luego?, requieren que usted tenga conocimiento del papel de los entrevistados en el proceso;
- (10) Otra técnica eficaz.- Es preguntar “¿por qué?” cinco veces consecutivas hasta que llegue a la respuesta fundamental de la pregunta. Además, se puede utilizar las palabras ¿qué?, ¿dónde?, ¿cuándo?, ¿por qué?, ¿quién? y ¿cómo?, si es pertinente. Asegúrese que usa dos oídos y una boca. Escuche el doble de lo que habla. Escuche detenidamente las respuestas permitiendo al entrevistado llevar la mayor parte de la conversación;
- (11) Asegúrese que las preguntas son bien comprendidas.- Evite las preguntas o frases complejas;

- (12) evite ser desviado de los objetivos originales:
- (13) si después de intentarlo con estas técnicas, sigue sin recibir una respuesta adecuada, podría intentarlo con la técnica conocida como la "pausa sugestiva". Con esta técnica, trate de romper la barrera que hay entre usted y la persona entrevistada aproximándose más a esa persona, mirándola a los ojos, haciéndole la pregunta y esperando luego pacientemente la respuesta;
- (14) Verifique lo que se dice.- Busque y pida datos. Créase las confesiones y verifique las quejas. Manifieste sus conclusiones diciéndolas en voz alta mientras las escribe. Que sus pensamientos no sean secretos, ni retenga información. Sea flexible y deje lugar para más información y explicaciones. Aclare lo que se le dice. Repita la respuesta. Trate de no discutir. Recuerde, si discute con un necio, alguien que pasara por allí no sabría quién es el necio;
- (15) manténgase preguntando hasta que la actividad bajo examen esté clara;
- (16) termine la entrevista si las circunstancias se ponen negativas;
- (17) termine la entrevista cordialmente agradeciendo al entrevistado y explique si será necesario un seguimiento.

## **PARTE H. REQUISITOS DEL EQUIPO DE INSPECCIÓN**

### **1.- Selección del equipo de inspección**

- a) El equipo de inspección de Aeródromos de la DINACIA varía de acuerdo con la clasificación de la inspección, el alcance, el tiempo asignado a la inspección y la disponibilidad de recursos humanos.
  - b) Las inspecciones de especialidad a menudo consisten de un solo inspector que es responsable de todas las tareas de ejecución de la inspección. Debe contar con aprobación de sus superiores de la DINACIA.
  - c) Las inspecciones combinadas extensas deben coordinarse con los directivos de la DINACIA, contar con soporte administrativo, un inspector líder, miembros del equipo de inspección de Aeródromos y cuando sea necesario y aplicable, especialistas y observadores.
  - d) Puede ser que un equipo de inspección de Aeródromos no requiera todas las posiciones listadas a continuación, se pueden combinar o eliminar deberes y responsabilidades cuando los asume un miembro en particular del equipo. En el MANUAL GUIA DEL INSPECTOR DE AERÓDROMOS (MGIA) describen los términos de referencia, calificaciones y responsabilidades del inspector líder y de cada miembro del equipo de inspección.
- 1) Lista de expertos disponibles o una combinación adecuada de las siguientes disciplinas técnicas:
    - (1) operaciones de aeródromos;
    - (2) pavimentos, /mantenimiento
    - (3) electricidad/ ayudas visuales/ mantenimiento
    - (4) superficies limitadoras de obstáculos
    - (5) planes de emergencia
    - (6) salvamento y extinción de incendios (RFF); y
    - (7) control del peligro de la fauna.
    - (8) Política y objetivos de seguridad operacional SMS

## **PARTE I. INFORME DE INSPECCIÓN**

### **1.- Referencia**

- a) Es necesario que el inspector líder, una vez concluida la Etapa de ejecución de la inspección elabore el informe final conteniendo los resultados obtenidos. Para la elaboración de este informe se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos.

### **2.- Propósito**

- a) Los informes de inspección son el producto final del trabajo desarrollado por el equipo de inspectores. Tiene como finalidad indicar las observaciones al operador del aeródromo (DGIA) en correspondencia a los procedimientos verificados durante el desarrollo de la inspección con fines de llevar a cabo los procesos de certificación. El informe incluye una evaluación detallada de hechos significativos y recomendaciones de carácter constructivo, que son utilizadas por el explotador para reducir las debilidades en las políticas, procedimientos y cumplimiento de sus actividades.

### **3.- Importancia**

- a) El informe reviste de gran importancia, ya que suministra al operador del aeródromo información esencial sobre las observaciones, como una forma de contribuir a la mejora continua.

### **4.- Redacción**

- a) La redacción debe ser lo más clara posible a fin de que su contenido sea comprensible al lector, evitando en lo posible el uso de terminología muy especializada; párrafos largos y complicados, así como expresiones confusas y difíciles de interpretar.

### **5.- Requisitos**

- a) Es necesario que los informes se elaboren con claridad y simplicidad, a fin de que su mensaje llegue al lector sin mayor dificultad. Asimismo, cuando el informe está falto de claridad, puede dar lugar a una doble interpretación, ocasionando de este modo que, se torne inútil y pierda su objetivo. En consecuencia para que el informe logre su propósito, es necesario que la información y comunicación que se suministra a la organización auditada sea precisa y esté presentada en un lenguaje sencillo, claro, preciso y familiar para el lector.

## **6.- Exactitud**

- a) La exactitud es esencial en todo informe, no solamente en lo referente a cifras, sino en cuanto a hechos. Es necesario que el contenido del informe esté sustentado en evidencias objetivas, susceptibles de ser demostradas en cualquier circunstancia; por consiguiente el informe no debe contener no conformidades sin el sustento apropiado. La exactitud del informe está dirigida a que su presentación sea digna de creencia y confiabilidad, es decir que no genere dudas para que no pierda su validez.
- b) El hecho de que un informe sea conciso, no significa que su contenido sea corto, ya que muchos informes pueden ser amplios porque las circunstancias así lo requieren; sin embargo, no deben incluir hechos impertinentes, superfluos o insignificantes. Un Informe conciso no debe contener conceptos que no ayudan a entender el tema principal del mismo, es decir, no debe incluir demasiado detalle que afecte el concepto principal de su contenido. Generalmente los informes largos son complicados y difíciles de interpretar, provocando comentarios indebidos o proporcionando una incorrecta opinión sobre su falta de operatividad.

## **7.- Oportunidad**

- a) Es necesario que los informes, sean oportunos, de modo tal que la organización pueda tomar acción inmediata de aquellas no conformidades que por su gravedad lo requiera.

## **8.- Utilidad**

- a) El informe es útil para el operador del aeródromo (DGIA) cuando éste conoce su situación, sus problemas, las conclusiones, recomendaciones y otros aspectos de interés; esto es justamente lo que el informe debe satisfacer realmente para que el explotador pueda tomar decisiones adecuadas y, en consecuencia se aprecie la utilidad del informe. Es bueno considerar que, un informe será útil sí reúne los requisitos señalados anteriormente.
- b) Especial atención debe tenerse en seguir una misma forma de redacción a lo largo de todo el informe; generalmente se escribe en tercera persona; y los títulos o encabezamientos de las observaciones deben llamar la atención hacia una inmediata corrección o acción de parte del explotador auditado.

## 9.- Integridad

- a) Además de las características o requisitos ya indicados, es necesario que el informe sea integral, es decir, no debe emitirse informes por separado, de otros inspectores; además se requiere que contengan todos los elementos o partes que lo integran, desde la introducción hasta las recomendaciones, con el fin de tener una información completa.

## 10.- Estructura

- a) Generalmente la estructura en la redacción del informe de inspección de Aeródromos de una organización o proceso puede variar, ya que es muy difícil establecer criterios uniformes, sobre una gran variedad de actividades que no tienen una misma base inicial y final. Sin embargo es necesario que se cumpla el modelo adoptado según el FR/AGA/021 - INFORME TÉCNICO DE INSPECCION DE AERÓDROMO, FR/AGA/090/00 INFORME DE CONSTATAION DE INSPECCION DE AERÓDROMO, FR/AGA/091/00 INFORME DE CONSTATAIONES DE INSPECCION DE AERÓDROMO/RESUMEN

## FORMULARIOS DE INSPECCIÓN DE AERÓDROMOS APLICABLES:

- FR-AGA-001 -AREA DE MOVIMIENTO
- FR-AGA-002 –SEÑALIZACION
- FR-AGA-003 –LUCES
- FR-AGA-004 –OBSTACULOS
- FR-AGA-005 -ACCESO AL AERÓDROMO
- FR-AGA-006 –SSEI
- FR-AGA-007 -PLAN DE EMERGENCIA
- FR-AGA-008 -CONTROL DE FAUNA
- FR-AGA-009 –LETREROS
- FR-AGA-010 -PLAN DE TRASLADO DE AERONAVES INUTILIZADOS
- FR-AGA-011 -SEGURIDAD Y GESTION DE LA PLATAFORMA
- FR-AGA-012 -SERVICIO DE ABASTECIMIENTO EN TIERRA
- FR-AGA-013 – ADMINSTRACION
- FR-AGA-014 -SISTEMAS ELECTRICOS DEL AEROPUERTO
- FR-AGA-015 -MANIPULACION DE MATERIALES PELIGROSOS
- FR-AGA-016 –PAPI
- FR-AGA-017 – SMS
- FR-AGA-018 -PROTECCION AREAS NAV Y RADAR
- FR-AGA-019 -OPERACIONES DE VEHÍCULOS DE AERÓDROMO
- FR-AGA-020 - DATOS DE AEROPUERTO
- FR-AGA-022 -OPERACIONES EN CONDICIONES DE VISIBILIDAD REDUCIDA

- FR-AGA-023 -SEGURIDAD DE LAS OBRAS EN EL AERÓDROMO
- FR-AGA-024 -MANTENIMIENTO DEL AREA DE MOVIMIENTO
- FR-AGA-026 - INSPECCION DE AERODROMOS

**MODIFICACIONES A LA REVISION ANTERIOR:**

No Aplica a la primer revisión. REV 2016

**REGISTROS:**

- Plan de Inspección
- Informe Preliminar de Inspección
- Informe de Inspección
- Carta de envío de Informe de Inspección
- Plan de Acciones Correctivas (PAC)
- Carta de cierre de Inspección

## Firmas de Aprobación

**Elaborado por:**

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**Fecha de aprobación:**

**Fecha de entrada en vigencia:**

Desde fecha de aprobación

A partir de \_\_\_\_\_