 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	MANUAL			
	PARTE I- CAPÍTULO 4 — TIPOS ESPECÍFICOS DE INSPECCIONES - PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES MANUAL DEL INSPECTOR DE OPERACIONES			
Principio de procedencia: 5101	Clave: GIVC-1.0-05-005	Revisión: 01	Fecha: 28/09/2018	Página: 1 de 7

ÍNDICE

	Página
4.1 Generalidades	1
4.2 Objetivo	1
4.3 Ámbito de las inspecciones	1
4.4 Características de una Inspección	2
4.5 Ejecución de las Inspecciones	3
4.6 Hallazgos y descripción de comentarios	5
4.7 Guía para la ejecución de tipos específicos de inspecciones	6

4.1 GENERALIDADES

Este capítulo contiene la información sobre los objetivos, características, instrucciones y guías para la planificación y conducción de los diferentes tipos de inspecciones en apoyo de un programa de vigilancia. Esta guía aplica a todos los Inspectores de Operaciones del nivel Central y Regional que realizan inspecciones con base en los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos (RAC).


Adicionalmente describe el comportamiento que deben tener los Inspectores de Operaciones durante el ejercicio de sus actividades de Inspección.

4.2 OBJETIVO

El objetivo primordial de una inspección consiste en verificar que las personas, ítems, o segmentos de una operación asociada con el transporte aéreo cumplen por lo menos con los mismos estándares que fueron exigidos para la certificación inicial o aprobación por parte de la UAEAC. Para que los inspectores puedan establecer este cumplimiento, las inspecciones deben realizarse de una manera ordenada y estandarizada; para tal fin, cada tipo de inspección debe tener objetivos individuales y serán ejecutadas de conformidad con las instrucciones de este Manual, y con las ayudas apropiadas.

4.3 ÁMBITO DE LAS INSPECCIONES


Los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos, establecen que las funciones y actividades de inspección, se efectuarán a los explotadores de servicios aéreos y a su personal técnico aeronáutico, las aeronaves, manuales, registros, instalaciones, dispositivos de instrucción de vuelo, simuladores de vuelo, servicios comerciales de la aviación, la infraestructura aeronáutica y aeroportuaria, los servicios de control y apoyo a la navegación aérea, los talleres aeronáuticos, los centros de instrucción aeronáutica, las unidades médicas aeronáuticas, los aeroclubes, las actividades relacionadas con la aviación deportiva, y en general, sobre todas aquellas actividades, organizaciones e instalaciones vinculadas a la aviación civil, así como cualquier otra actividad que se realice en el espacio aéreo del Estado.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	MANUAL			
	<p>PARTE I- CAPÍTULO 4 — TIPOS ESPECÍFICOS DE INSPECCIONES - PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES</p> <p>MANUAL DEL INSPECTOR DE OPERACIONES</p>			
<p>Principio de procedencia: 5101</p>	<p>Clave: GIVC-1.0-05-005</p>	<p>Revisión: 01</p>	<p>Fecha: 28/09/2018</p>	<p>Página: 2 de 7</p>

4.4 CARACTERÍSTICAS DE UNA INSPECCIÓN

Cada tipo de inspección es un evento específico (actividad de trabajo) el cual tiene las siguientes características:

- Título de la actividad.
 - Inicio y final definidos.
 - Objetivos específicos a ser cumplidos.
 - Procedimientos generales a seguir.
 - Informe de los hallazgos y seguimiento.
 - Cierre de la Inspección.
- a) Cada tipo de inspección, se identifica con un título específico y se le asigna un código de actividad que lo identifica con el propósito de sistematización y referencia en la planificación y seguimiento de la actividad de inspección.
- b) Las inspecciones tienen un inicio y un final definidos. Pueden ser programadas por un Inspector para la observación y evaluación de una actividad específica, tal como un chequeo de proeficiencia, o pueden ser programadas para evaluar documentos, manuales o programas aprobados del operador. Una actividad de inspección específica puede ser iniciada y completada en un período de tiempo corto, o puede ser iniciada un día y terminada varios días después con otros tipos de actividades realizadas durante ese tiempo.
En síntesis, una inspección se inicia cuando un inspector comienza la tarea de inspección y termina cuando el Inspector ha completado el informe de cierre de inspección.
- c) Las inspecciones tienen procedimientos generales, que los inspectores deben seguir con el propósito de estandarización. Estos procedimientos están descritos en las siguientes secciones de este capítulo. En la mayoría de los casos, existe una lista de verificación para cada tipo de inspección que incluye listas de ítems específicos o áreas que deben ser observadas y evaluadas, cuando aplique, durante la inspección.
- d) El objetivo principal de una inspección, consiste en determinar que una persona, ítem o segmento de una operación cumple con los RAC, prácticas seguras de operación y otros estándares establecidos. Sin embargo, cada tipo de inspección tiene objetivos específicos que se encuentran determinados en las respectivas secciones de este capítulo.
- e) Una inspección no se considera completa, hasta que los resultados hayan sido registrados en un informe a la empresa inspeccionada o auditada; dicho informe de inspección debe ser real, conciso y objetivo, ya que de ello depende que la empresa auditada entienda los reportes, tome las acciones correctivas y responda oportunamente con claridad y objetividad al inspector la solución de los reportes. Esta documentación constituye un elemento fundamental para tenerse en cuenta como referencia en futuras inspecciones

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	MANUAL			
	PARTE I- CAPÍTULO 4 — TIPOS ESPECÍFICOS DE INSPECCIONES - PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES MANUAL DEL INSPECTOR DE OPERACIONES			
Principio de procedencia: 5101	Clave: GIVC-1.0-05-005	Revisión: 01	Fecha: 28/09/2018	Página: 3 de 7


4.5 EJECUCIÓN DE LAS INSPECCIONES

Debido a la complejidad de la industria del transporte aéreo, existen varias clases de inspecciones, cada una con objetivos específicos. Cuando se decida el tipo de inspección que se va a realizar, los Inspectores deben considerar los objetivos y determinar cuál es la inspección más apropiada y eficaz para una situación en particular. La decisión de un inspector para realizar un tipo de inspección en particular puede estar basada en una situación aislada, como por ejemplo un reclamo, incidente o en alguna otra información que genere un interrogante sobre el cumplimiento de una norma o práctica segura de operación. Sin embargo, en la mayoría de situaciones, el jefe de grupo y los Inspectores son los que determinan los tipos de inspecciones a ejecutar durante el desarrollo de los programas de vigilancia. Estas determinaciones se basan en los análisis de datos de vigilancia previamente recopilados y cualquier otra información relacionada.

a) Preparación de una inspección: Antes de realizar una inspección, los Inspectores deben, en la medida de lo posible, familiarizarse con los sistemas, métodos y procedimientos del operador. Para tal efecto, los inspectores pueden revisar aquellas secciones de los manuales del operador pertinentes al tipo de inspección a ejecutar. Una mayor familiarización puede adquirirse preguntando y discutiendo el sistema, métodos y procedimientos con el POI y con otros inspectores ya familiarizados con el operador. Cuando sea posible, los Inspectores deben estar al tanto de cualquier deficiencia previa o tendencias negativas mediante la revisión de los datos de vigilancia pertinentes a la inspección que va a realizarse. Los Inspectores deben estar familiarizados con las instrucciones y guías de este Manual para el tipo de inspección que se llevará a cabo y utilizar la lista de chequeo apropiada para revisar las áreas de manera efectiva.

b) Notificación previa de una inspección: La mayoría de inspecciones causarán algunas interrupciones a las operaciones rutinarias. No obstante, algunas inspecciones no deben causar demoras o retrasos en ciertas actividades operacionales a los operadores de transporte aéreo. Por lo general los operadores comprenden las bases legales de la vigilancia de la UAEAC y responden a los requerimientos de los inspectores durante la ejecución de las inspecciones. Es mandatorio que los operadores permitan a los inspectores realizar las inspecciones de tal manera que se cumplan los objetivos en forma eficiente. Sin embargo, los inspectores deben organizar las actividades de inspección de modo que produzcan un mínimo de interrupción en ciertas operaciones de rutina.

En general, lo más apropiado y útil para el operador y los inspectores consiste en suministrar una notificación previa donde se indique que se va a realizar una inspección especificando el tipo de inspección. La notificación previa debe darse para aquellas inspecciones en donde el personal del operador es retirado de sus funciones normales, como en el caso de las inspecciones de registros. La notificación previa es por lo general innecesaria para las inspecciones donde la participación del personal del explotador es mínima. Un ejemplo de esto incluye las inspecciones de rampa.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	MANUAL			
	<p>PARTE I- CAPÍTULO 4 — TIPOS ESPECÍFICOS DE INSPECCIONES - PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES</p> <p>MANUAL DEL INSPECTOR DE OPERACIONES</p>			
<p>Principio de procedencia: 5101</p>	<p>Clave: GIVC-1.0-05-005</p>	<p>Revisión: 01</p>	<p>Fecha: 28/09/2018</p>	<p>Página: 4 de 7</p>

c) Limitación en el alcance de una inspección: Cada tipo de inspección tiene una serie de elementos o áreas que los inspectores deben observar y evaluar durante la inspección. Se debe asignar tiempo suficiente para una evaluación eficiente de todos los elementos o áreas. Sin embargo, las circunstancias bajo las cuales se realizan las inspecciones varían considerablemente. Con frecuencia, los Inspectores no podrán evaluar todos los elementos o áreas especificadas. La consideración más importante consiste en evaluar minuciosamente y en forma cualitativa aquellos elementos y áreas en las cuales el Inspector tiene tiempo y oportunidad para observar.

En algunas circunstancias es preferible para el Inspector limitar el alcance de un tipo de inspección en particular con el fin de asegurar la calidad de la inspección. Cuando una inspección es limitada en su alcance, el Inspector debe ofrecer un comentario sobre cómo fue limitada e indicarlo mediante el registro del número y tipos de registros o manuales evaluados, registrando las áreas evaluadas o las áreas generales no evaluadas. En general, es mejor programar el tiempo suficiente para evaluar todos los ítems o áreas específicas para un tipo de inspección. Sin embargo, las inspecciones que son limitadas en su alcance, son útiles y también pueden proveer valiosa información.


d) Comportamiento del Inspector: Las acciones y conducta de un Inspector están sujetas a un escrutinio minucioso por el personal con quien trata durante la ejecución de la inspección. Los Inspectores deben comportarse como profesionales de la aviación cuando efectúen inspecciones. Al iniciar una inspección, deben identificarse correctamente y cerciorarse que el personal apropiado esté completamente enterado sobre el tipo y propósito de la inspección. Los inspectores deben portar permanentemente y a la vista una identificación con su nombre u otra identificación adecuada durante las inspecciones.

Cuando se observa o evalúa al personal del operador durante el desempeño de sus funciones, los inspectores no deben intervenir de manera que puedan obstaculizar el desarrollo eficiente de sus funciones. Sin embargo, si un inspector observa una condición que es obviamente insegura o que potencialmente podría convertirse en insegura, deberá inmediatamente informar de la situación al personal apropiado y tomar medidas preventivas.

e) Finalización de la Inspección: Una vez finalizada la inspección, se dará comienzo al siguiente procedimiento:

1. Se efectuará una reunión de cierre con el personal apropiado de la empresa, momento en el cual se leerá un resumen claro de cada uno de los reportes observados. Acorde al tipo de inspección realizada, el resumen debe incluir una relación del área inspeccionada y la opinión del inspector en lo referente al estado de cumplimiento de cada área. Se debe destacar a las personas, elementos, o áreas que han cumplido o excedido los estándares.

2. Se debe informar al personal encargado de las áreas que requerirán algún tipo de acción de seguimiento. Si pareciera que un reglamento ha sido violado en flagrancia, los inspectores deben informar, por escrito, al personal responsable del operador, que será iniciada una investigación sobre la aparente violación. Cuando un inspector no pueda hacer un resumen de alguna deficiencia a los empleados del operador por que estos no se encuentran

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	MANUAL			
	<p>PARTE I- CAPÍTULO 4 — TIPOS ESPECÍFICOS DE INSPECCIONES - PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES</p> <p>MANUAL DEL INSPECTOR DE OPERACIONES</p>			
<p>Principio de procedencia: 5101</p>	<p>Clave: GIVC-1.0-05-005</p>	<p>Revisión: 01</p>	<p>Fecha: 28/09/2018</p>	<p>Página: 5 de 7</p>


disponibles, el inspector indicará en el reporte de inspección que el operador no pudo ser informado sobre dichas deficiencias.

Casos aislados de deficiencias encontradas durante una inspección con frecuencia pueden ser corregidos por el personal mientras se realiza la inspección; tales deficiencias pueden ser resueltas adecuadamente y cerradas durante el resumen posterior. En estos casos, sin embargo, los inspectores deben registrar en el reporte la información acerca de las deficiencias y la manera como fueron corregidas, ya que esta información es útil para la evaluación de tendencias. La preparación del informe es la acción final de los inspectores y con este informe concluye la inspección. Todos los reportes sobre los tipos específicos de inspecciones serán registrados en los archivos correspondientes.

3. Una vez hayan sido recibidos y comprendidos cada uno de los reportes y de las acciones correctivas a ser tomadas por parte del operador, los inspectores deberán en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, remitir oficialmente un oficio a la empresa con dichas observaciones, las cuales deben estar clasificadas por áreas cuando sea aplicable.
4. El oficio debe indicarle al operador que tiene 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo del comunicado, para informar al POI o al PMI las acciones correctivas a tomar, señalando los plazos que la empresa estime necesarios para cumplir con cada reporte.
5. Al recibo de la respuesta del operador, el POI y/o PMI, según sea aplicable, debe evaluar los plazos solicitados por la empresa, bajo el entendido que en su decisión priman los principios de celeridad, imparcialidad y concertación, sin llegar a comprometer la seguridad aérea al aprobarlos o modificarlos.
6. En aquellos casos en que no se vean afectadas las normas, la seguridad aérea o aeroportuaria, dichos plazos no podrán exceder los dos (2) meses. En el caso de que el operador solicite un plazo mayor y previa justificación de las causas que la originen, el inspector deberá contar con el visto bueno del superior inmediato.
7. En el evento en que, vencidos los plazos autorizados, no se cumpla con las acciones correctivas señaladas, se enviará un segundo comunicado a la empresa, advirtiéndole sobre su incumplimiento e indicándole que se dará traslado de estas discrepancias al Grupo Investigaciones y Sanciones a las Infracciones Técnicas, para que proceda de conformidad, señalando los numerales que se han infringido.
8. El inspector tiene la obligación de asegurarse a través de una verificación personal o delegada que se han cumplido a satisfacción o están en proceso de cumplirse los reportes, dentro del plazo otorgado, dejando constancia por escrito.

4.6 HALLAZGOS Y DESCRIPCIÓN DE COMENTARIOS

- a) Un ítem insatisfactorio representa una no conformidad, discrepancia o inconsistencia, la cual surge cuando el proceso o procedimiento que se inspecciona o audita no se ejecuta o se realiza

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	MANUAL			
	<p>PARTE I- CAPÍTULO 4 — TIPOS ESPECÍFICOS DE INSPECCIONES - PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES</p> <p>MANUAL DEL INSPECTOR DE OPERACIONES</p>			
<p>Principio de procedencia: 5101</p>	<p>Clave: GIVC-1.0-05-005</p>	<p>Revisión: 01</p>	<p>Fecha: 28/09/2018</p>	<p>Página: 6 de 7</p>

como se debería. La norma ISO define una no conformidad como el no cumplimiento de un requisito, por lo tanto, una no conformidad puede referirse a una falla en el cumplimiento de la norma aplicable y/o en la implementación de un requisito legal o contractual.

- b) 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.
- c) Las no conformidades deben ser registradas y respaldadas por la evidencia de la inspección o auditoría y se deben revisar con un representante apropiado del inspeccionado o auditado para obtener el 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 discrepancia. Se debe intentar por todos los medios resolver cualquier diferencia de opinión que involucre la evidencia de inspección o auditoría.

4.7 GUÍAS PARA LA EJECUCIÓN DE TIPOS ESPECÍFICOS DE INSPECCIONES

Es indispensable que todas las inspecciones se rijan por normas y estándares comunes. Por consiguiente, deberán realizarse siguiendo métodos y criterios establecidos que tengan por objeto eliminar las contradicciones que puedan originarse debido al empleo de procedimientos distintos y de la experiencia diferente de cada Inspector. El Manual del Inspector de Operaciones, debe contener las guías en los Capítulos donde se detallan los procedimientos y las técnicas de inspección, con el fin de estandarizar y facilitar las inspecciones y/o auditorías.

Los Inspectores deben participar en la preparación de técnicas y métodos normalizados y adicionalmente deberán reunirse con alguna frecuencia para intercambiar sus ideas y experiencias.

Los capítulos de las Partes II, III, IV y V, contienen las guías con las instrucciones y orientaciones específicas para que los Inspectores puedan ejecutar los diferentes tipos de actividades como certificaciones, inspecciones, chequeos etc., de manera eficiente.


Los Capítulos en su gran mayoría, están estructurados en el siguiente formato:

- Objetivos
- Áreas de Inspección
- Prácticas y Procedimientos Generales
- Prácticas y Procedimientos Específicos
- Ayudas de Trabajo Aplicables.

Nota.- Los formatos a utilizar se encuentran en ISOLUCIÓN – Listado maestro de documentos.

Las siguientes sugerencias son consideradas como buenas técnicas de auditoría:

- a) Puntualidad, empezar a trabajar lo antes posible luego de llegar.
- b) No mencionar nombres de otras organizaciones y menos comparar.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	MANUAL			
	<p>PARTE I- CAPÍTULO 4 — TIPOS ESPECÍFICOS DE INSPECCIONES - PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES</p> <p>MANUAL DEL INSPECTOR DE OPERACIONES</p>			
<p>Principio de procedencia: 5101</p>	<p>Clave: GIVC-1.0-05-005</p>	<p>Revisión: 01</p>	<p>Fecha: 28/09/2018</p>	<p>Página: 7 de 7</p>

- c) Revisar el programa de auditoría cada mañana
- d) Hacer la misma pregunta a más de una persona
- e) Preguntar ¿está documentado? ¿Está implementado?, y luego verificarlo.
- f) Ser observador, hacer preguntas directas, escuchar cuidadosamente y tomar notas.
- g) No hacer preguntas muy complicadas, mantenerlas cortas y concretas.
- h) Siempre que sea posible, obtener evidencia objetiva.
- i) Mantener un rostro sin emoción cuando escuche respuestas a sus preguntas.
- j) Usar la prudencia cuando algo no se oye bien o no se ve bien y mantenerse haciendo preguntas.
- k) Mantenerse calmado y cortés.
- l) Usar la capacidad de deducción.
- m) Usar el sentido común.
- n) Ser honesto si se comete un error.
- o) Evitar conversaciones excesivas, innecesarias o no relacionadas con la auditoría.
- p) Razonar y analizar cualquier problema encontrado en el momento.
- q) Estar preparado para escuchar explicaciones y confiar en la evidencia.
- r) Ser razonable y comprensivo.

Estar preparado para relacionarse con diferentes **tipos y actitudes** de personas auditadas.

Las siguientes son algunas actitudes típicas de las personas auditadas:

- a) Somos la empresa bandera del país.
- b) Estoy en la aviación hace más de treinta años y nunca me han pedido eso.
- c) Hablemos de eso durante el almuerzo.
- d) No me indique cómo operar mi negocio.
- e) Demuéstreme que estoy incorrecto (¿en qué parte de los reglamentos está eso?).
- f) Perdido en los pormenores.
- g) ¿Cuál es el problema?
- h) Evadiendo el tema (por las ramas).
- i) Yo sé de reglamentos.
- j) ¿Dónde está escrito?
- k) Los perdedores de tiempo.
- l) Enseguida regreso, espéreme.
- m) No recuerdo en este momento ¿podría regresar luego?
- n) La interrupción constante.