



**GUÍA DE INSPECTORES GRUPO DE CERTIFICACIÓN DE FÁBRICA**

**CAPITULO 7 INVESTIGACION DE DIFICULTADES EN SERVICIO**

**1. GENERALIDADES**

Los procedimientos en este capítulo son una guía para efectuar y participar en las investigaciones de dificultades en servicio.

**a) Antecedentes**

Hay varios medios por los cuales la AC obtiene información relativa a dificultades en servicio de productos con TC, por ejemplo:

- 1) Notificación de fallas, mal funcionamiento y defectos por parte del fabricante (referencia M.R.A. Parte Novena Numeral 9.1.2.).
- 2) Informes de confiabilidad mecánica para empresas de transporte aéreo y operadores comerciales.
- 3) Informe de suspensiones de vuelo por causas mecánicas para empresas de transporte aéreo y operadores comerciales.
- 4) Informes de condiciones inseguras de aeronavegabilidad de las entidades técnicas aeronáuticas.
- 5) Informe de accidentes e incidentes.
- 6) Reclamos de usuarios.
- 7) Informes de otros organismos de gobierno.

**b) Evaluación**

A la recepción de un informe de dificultades en servicio, el Grupo de Certificación de Fábrica deberá evaluar la información y determinar si hay deficiencias en el diseño.

Las investigaciones de dificultades en servicio deberán ser realizadas de la manera más expedita posible. La identidad de la empresa o persona que ha informado las dificultades en servicio a la AC no será revelada al fabricante. La AC deberá fiscalizar cualquier inspección de desmontaje o ensayo sobre productos, partes o artículos defectuosos.



**GUÍA DE INSPECTORES GRUPO DE CERTIFICACIÓN DE FÁBRICA**

**2. INVESTIGACION**

El inspector de fabricación designado deberá realizar una investigación de dificultad en servicio, independiente de la que realice el fabricante. El inspector también deberá evaluar e incluir en su informe los resultados de cualquier investigación llevada a cabo por el fabricante.

**3. ACCION CORRECTIVA**

Cuando la investigación ha demostrado condiciones insatisfactorias, respecto a conformidad, control de calidad o mano de obra el Grupo de Certificación de Fábrica deberá solicitar formalmente al fabricante, que las acciones correctivas sean efectuadas con la mayor prontitud. En tal caso cuando la discrepancia también alcanza a los productos, partes y artículos en servicio, en el proceso de fabricación, o repuestos almacenados o enviados para su uso o puesta en servicio se deberá revisar los métodos de QC, datos, registros, etc.. Si se justifica, deberá tomarse acción para la emisión de directivas de aeronavegabilidad.

**4. INFORME DE DIFICULTADES EN SERVICIO**

**a) Informe al Grupo de Certificación de Fábrica**

El inspector asignado presentará al jefe del Grupo de Certificación de Fábrica un informe de la investigación de dificultades en servicio conteniendo la siguiente información:

- 1) Nombre y dirección del fabricante.
- 2) Tipo y número del certificado o aprobación que posee el fabricante,
- 3) Marca, modelo y número de parte, según corresponda, para la correcta identificación del producto, parte o artículo defectuoso.
- 4) Marca y modelo del producto, parte o conjunto mayor afectado.
- 5) Observaciones del inspector, incluyendo su evaluación de cualquier investigación llevada a cabo por el fabricante.
- 6) Conclusión del inspector, respecto a la causa de las dificultades en servicio.
- 7) Todas las acciones correctivas recomendadas por el inspector y/o realizadas por el fabricante, incluyendo copia de la carta enviada al fabricante y su respuesta.
- 8) Influencia sobre los productos en servicio.
- 9) Recomendaciones y/o nuevas acciones requeridas.

**GUÍA DE INSPECTORES GRUPO DE CERTIFICACIÓN DE FÁBRICA****b) Informe Provisorio**

De producirse demoras en la investigación, se presentará al jefe del Grupo de Certificación de Fábrica un informe provisorio de la investigación de dificultades en servicio, indicando el progreso de la misma.

**c) Infracciones**

Cuando el informe de dificultades en servicio y las investigaciones posteriores indiquen que existe una infracción, deberá seguirse el procedimiento indicado en el M.R.A. Parte Séptima.

**5. FABRICANTES EXTRANJEROS**

Los fabricantes extranjeros están exentos del requisito de informar lo establecido en el M.R.A. Parte Novena Numeral 9.1.2. Sin embargo, cuando los productos, partes y artículos fabricados en el extranjero y aprobados según M.R.A. Numerales 9.2.2.15., 9.8.5(c), 9.4.1.1. ó 9.4.1.3., están involucrados en dificultades en servicio, el Grupo de Certificación de Fábrica conducirá una investigación y emitirá un informe completo, el cual será enviado a la FCAA correspondiente para que realice las investigaciones y disponga las acciones correctivas necesarias. Si hay partes, procesos o métodos críticos involucrados, debe considerarse la emisión de directivas de aeronavegabilidad o boletines de alerta. Si la condición es extremadamente seria, afecta la seguridad y no hay acción correctiva inmediata del fabricante extranjero o la FCAA, se tomarán las acciones legales que correspondan.