

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	MANUAL		
	MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL Parte I Capítulo 2 Competencia y atributos personales de los inspectores, ética y conducta		
Principio de procedencia: 5105.43	Clave: GCEP-1.0-05-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 15/03/2021

ÍNDICE

1. Objetivo	2
2. Generalidades	2
3. Competencia	3
4. Requisitos de calificación y experiencia	4
5. Capacitación	5
6. Atributos personales de los inspectores	6
7. Reglas de conducta.....	7
8. Acoso y discriminación	7
9. Identificación de los inspectores.....	7

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	MANUAL		
	MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL Parte I Capítulo 2 Competencia y atributos personales de los inspectores, ética y conducta		
Principio de procedencia: 5105.43	Clave: GCEP-1.0-05-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 15/03/2021

1. Objetivo

Este capítulo contiene instrucciones para los inspectores de la UAEAC referentes a principios de ética y conducta, por tener un efecto directo en el desempeño de sus funciones.

Aun cuando algunos lineamientos básicos se describen en este capítulo, todas las circunstancias posibles que un inspector pueda encontrar, no están cubiertas. Debido a que un inspector se encuentra ante la mirada pública de la comunidad aeronáutica, se requiere que siempre trate de ejercer buen juicio y conducta profesional, aun cuando no esté realizando funciones de trabajo

2. Generalidades

Responsabilidades de los inspectores. Los inspectores adoptan una posición crítica, al interpretar y evaluar frecuentemente la calidad de los programas de instrucción / entrenamiento inicial y periódica del personal aeronáutico, descrito en los RAC 61, 63 y 65, con respecto al contenido de los manuales, a la competencia del personal titular de una licencia y de todas las actividades vinculadas a la seguridad operacional. Por ello, es necesario que todos los inspectores tengan conciencia de sus responsabilidades y demandas de sus posiciones, además deberán ser objetivos e imparciales, al momento de cumplir con sus obligaciones. Se precisa que los inspectores sean también 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.

Requerimientos de la UAEAC. Se requiere que los inspectores cumplan adecuadamente con la política y estándares de conducta diseñadas dentro de la UAEAC, referente a la ética del trabajador. La política de la UAEAC sobre la conducta del inspector, está generalmente orientada a fomentar que éstos mantengan un nivel profesional que promueva la eficiencia de la UAEAC, y se ajuste a los principios básicos de conducta.

Referencias:

- a) Documentos OACI respecto a los requisitos de los inspectores de la AAC.
- b) Manual de funciones Grupo Licencias al Personal
- c) Manual para la certificación y vigilancia de centros de instrucción y de entrenamiento de aeronáutica civil.

La conducta de un inspector, tiene una incidencia directa en el cumplimiento efectivo y apropiado de las funciones y responsabilidades del trabajo. Se requiere que los inspectores cumplan sus obligaciones, de una manera profesional y que mantengan esa actitud en todas sus actividades. De manera profesional, significa demostrar un buen conocimiento del tema a tratar, aspecto importante que se logra, a través de una buena preparación antes de cualquier inspección o certificación a realizar.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	MANUAL		
	MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL Parte I Capítulo 2 Competencia y atributos personales de los inspectores, ética y conducta		
Principio de procedencia: 5105.43	Clave: GCEP-1.0-05-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 15/03/2021

A través de su conducta, los inspectores que trabajan en contacto directo con los CIAC o CEAC, y las distintas actividades de aviación civil, tienen una gran responsabilidad en la formación de un buen concepto del público, sobre la UAEAC.

Los inspectores no deberán permitir que emociones personales o conflictos con personal del ámbito aeronáutico, influyan en su comportamiento, en proveer asesoramiento al CIAC o CEAC o, en la calificación de acciones que puedan influenciar en el análisis de faltas y sanciones. Aun cuando un inspector no necesita tolerar hostigamiento, éste no debe responder con la misma actitud.

3. Competencia

El nivel de exigencia personal y profesional, exigido a todos los inspectores de la UAEAC que tienen a su cargo la evaluación del personal aeronáutico, así como la certificación y vigilancia de los centros de instrucción y de entrenamiento de aeronáutica civil es una buena base para establecer su nivel de competencia.

La UAEAC a través del manual de funciones determina los requerimientos individuales de competencia del inspector en todos los niveles, además provee instrucción sobre las acciones pertinentes para alcanzar los niveles de competencia requeridos.

Asimismo, la UAEAC se asegurará que los inspectores son competentes para realizar las tareas asignadas y que entiendan el impacto de sus actos en la seguridad operacional.

La competencia de los inspectores se medirá con base a los siguientes elementos que se refieren al conocimiento, habilidad, experiencia y actitud.

Conocimiento. Saber qué y por qué hacer. Este atributo está compuesto por los estudios realizados, así como la instrucción y entrenamiento recibido.

Habilidad. Se refiere al saber cómo hacer, es decir a la técnica y destreza para hacer la tarea correctamente y con facilidad.

Experiencia. Se refiere a la experiencia laboral y en la especialidad de las funciones a desarrollar, que brindan eficiencia y seguridad en su desempeño.

Actitud. Es el querer hacer, se refiere el interés, determinación y empeño que se pone para cumplir de la mejor forma con las funciones asignadas.

Los inspectores deben haber recibido la educación e instrucción apropiada, y deben haber adquirido las habilidades y experiencia que asegure su competencia y, por otro lado, la UAEAC debe efectuar una constante evaluación en función a las tareas que requiere asignarles, a fin de ir cerrando las brechas que pudieran existir y sobre todo optimizando su desempeño en el trabajo asignado.

Para una mejor visualización de los elementos que conforman la competencia de un inspector, se incluye el siguiente gráfico:

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	MANUAL		
	MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL Parte I Capítulo 2 Competencia y atributos personales de los inspectores, ética y conducta		
Principio de procedencia: 5105.43	Clave: GCEP-1.0-05-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 15/03/2021

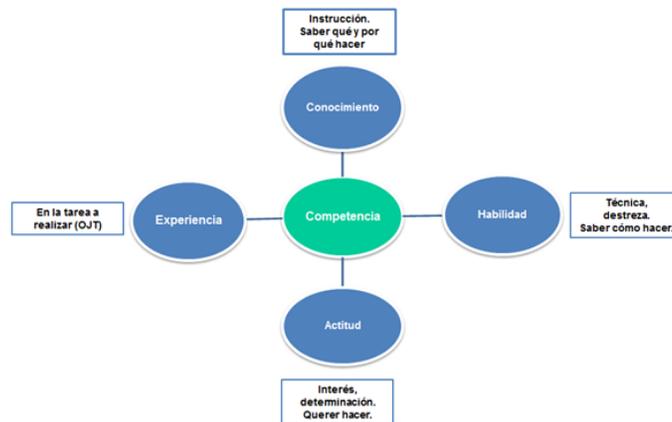


Figura - Elementos de la competencia del personal

Se debe resaltar la importancia de la actitud de los inspectores hacia el cumplimiento de sus obligaciones, la cual debe estar orientada a:

- a) Valorar la responsabilidad de su acción en cuanto a sus funciones e impacto en la seguridad operacional;
- b) compromiso en conseguir los resultados en relación a los objetivos trazados por la UAEAC con respecto a sus funciones;
- c) mantener un compromiso ético; y
- d) ser proactivo en cuanto a adquirir conocimientos de manera continua que contribuyan al mejoramiento de su desempeño.

Para lograr y controlar la competencia de los inspectores, la UAEAC estableció el Programa de Instrucción y Entrenamiento de la Seguridad Operacional PIESO, a fin de garantizar el cumplimiento del Elemento crítico 4 – Calificaciones e instrucción del personal técnico que corresponde a un sistema estatal de vigilancia de la seguridad operacional.

En base a lo expuesto, la UAEAC determinará si la competencia (conocimientos, habilidad, experiencia y actitud) del inspector es la adecuada o se necesita realizar los ajustes necesarios en cualquiera de los requisitos.

4. Requisitos de calificación y experiencia

Los inspectores de la UAEAC, para llevar a cabo los procesos de transición, certificación y vigilancia de los CIAC y CEAC, necesitan cumplir los requisitos de calificación y experiencia previa, que les permitirá analizar y comprender todos los aspectos y procesos de carácter técnico en su especialidad,

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	MANUAL		
	MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL Parte I Capítulo 2 Competencia y atributos personales de los inspectores, ética y conducta		
Principio de procedencia: 5105.43	Clave: GCEP-1.0-05-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 15/03/2021

vinculada a la instrucción del personal aeronáutico y los requisitos establecidos en los reglamentos del Conjunto RAC PEL y procedimientos asociados.

Es necesario que el inspector de la UAEAC, haya participado en procesos de certificación y vigilancia de centros de instrucción o entrenamiento, o de lo contrario, que cuente con una experiencia y formación que, a criterio de la UAEAC, pueda considerarse equivalente, a fin de conocer y aplicar todos los procedimientos para desarrollar con éxito sus funciones.

La ejecución satisfactoria de las distintas funciones de la UAEAC, en los procesos de certificación de los CIAC y CEAC, depende en gran medida de la calificación de cada uno de los inspectores de la UAEAC.

En tal sentido, los requisitos mínimos previos con los que debería contar un inspector de seguridad operación para la transición, certificación y vigilancia de los CIAC y CEAC, así como para la aprobación o certificación de los dispositivos de instrucción para simulación de vuelo, son los definidos en el manual de funciones del Grupo de Licencias al Personal y en el PIESO.

5. Capacitación

Para lograr la competencia del personal, la UAEAC ha definido el Programa de Instrucción y Entrenamiento de la Seguridad Operacional PIESO, identificado con clave GDIR-2.0-07-001 del sistema de gestión de calidad de la entidad, en donde se establece de manera clara la política de instrucción y con base en éste el compromiso para proveer los fondos necesarios para implantar y llevar a cabo el programa de instrucción de los inspectores, el PIESO incluye las siguientes categorías:

- a) **Básico.** Este nivel está orientado a formar al inspector en las funciones básicas que serán realizadas como parte de sus actividades de Certificación, Control y Vigilancia bajo la responsabilidad de la Autoridad Aeronáutica, igualmente la instrucción de este nivel incluye las bases legales, normativas y procedimentales que regulan la actividad.
- b) **Recurrente.** Este nivel está orientado a mantener actualizado al inspector en un periodo hasta de 3 tres años, o cuando se presenten actualizaciones en los nuevos procedimientos, nuevas regulaciones y nuevos estándares nacionales e internacionales, así como en la retroalimentación de actividades de mejoramiento continuo producto de las evidencias encontradas en las auditorías internas de la UAEAC respecto a las actividades de certificación, control y vigilancia que realiza la SSOAC a los proveedores de servicios a la aviación y a través de las experiencias que hacen parte de las actividades de inspección, con el propósito de mantener las competencias del inspector.
- c) **Especializada.** Este nivel está orientado a instruir al inspector en los conocimientos especializados que le permitan realizar actividades concretas dirigidas a la línea de formación específica conforme a las funciones asignadas.
- d) **Instrucción práctica en el puesto de trabajo (OJT).** Los eventos de Entrenamiento en puesto de trabajo corresponden a un componente práctico de acompañamiento por parte de instructores

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	MANUAL		
	MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL Parte I Capítulo 2 Competencia y atributos personales de los inspectores, ética y conducta		
Principio de procedencia: 5105.43	Clave: GCEP-1.0-05-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 15/03/2021

OJT con la formación, capacitación y experiencia necesaria, con el fin de asegurar que el inspector en entrenamiento conoce, identifica y hace la actividad de manera apropiada.

La ejecución del programa de instrucción se llevará a cabo de acuerdo a la planificación prevista por la Secretaria de Seguridad Operacional siguiendo el programa PIESO.

Las materias incluidas para los cursos básicos, recurrentes, especializados y el OJT se encuentran definidas en el diagrama de cursos Grupo Licencias al Personal del programa PIESO, el curso inicial para el personal de licencias esta denominado como BL1.

6. Atributos personales de los inspectores

Es necesario que los inspectores sean proactivos, de mente abierta, con buen juicio y habilidades analíticas para la toma de decisiones y percibir situaciones de manera objetiva, comprender operaciones complejas desde una perspectiva amplia y tener bien definidas las responsabilidades individuales dentro de la organización. Especial importancia cobra el alto nivel ético e integridad personal que necesita manifestar un inspector, para imposibilitar un acto de soborno, o de gratificación indebida, por parte de alguna persona u organización.

Es necesario que el inspector sea capaz de aplicar esos atributos, con el fin de:

- a) Obtener y evaluar la evidencia objetiva de manera correcta;
- b) estar enfocado al propósito de la tarea, sin temor o favor;
- c) evaluar constantemente los efectos y resultado de las observaciones de las inspecciones y las interacciones personales, durante el desarrollo de estas tareas;
- d) tratar al personal involucrado de la forma adecuada, de modo que se alcance el propósito de las tareas a cumplir;
- e) llevar a cabo el proceso de las actividades encomendadas, sin desviaciones debido a distracciones;
- f) prestar la debida atención y el apoyo, durante el desarrollo de las diferentes tareas encomendadas;
- g) reaccionar adecuadamente en situaciones complejas;
- h) llegar a conclusiones generalmente aceptables basadas en las observaciones de las inspecciones; y
- i) 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.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	MANUAL		
	MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE INSTRUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO DE AERONÁUTICA CIVIL Parte I Capítulo 2 Competencia y atributos personales de los inspectores, ética y conducta		
Principio de procedencia: 5105.43	Clave: GCEP-1.0-05-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 15/03/2021

7. Reglas de conducta

Todos los inspectores deben cumplir con las reglas de conducta definidas en la Dirección de Talento Humano.

8. Acoso y discriminación

Todos los inspectores tienen el derecho de trabajar en un medio, donde sean tratados con dignidad y respeto. Los actos de acoso y discriminación racial, serán tratados como faltas graves de conducta y en violación de la política de la UAEAC contra estas acciones.

Todos los inspectores tienen la responsabilidad de comportarse de manera apropiada y tomar las acciones adecuadas para eliminar cualquier tipo de acoso y discriminación racial en el lugar de trabajo. Las acciones que están en violación con la política de la UAEAC incluyen, pero no están limitadas a lo siguiente:

- a) Burlas, bromas, comentarios o preguntas inoportunas de carácter sexual o racial;
- b) miradas o gestos impertinentes;
- c) cartas inoportunas, llamadas telefónicas o materiales de naturaleza no apropiada.;
- d) contacto físico o toques inoportunos de naturaleza sexual; y
- e) promesas o beneficios, a cambio de favores sexuales.

Es necesario que los inspectores que experimenten acoso o discriminación racial por parte de otros, lo informen inmediatamente a su jefe inmediato superior, o a un nivel más alto si la acusación involucra al superior. Cuando existe evidencia objetiva que un incidente de esta naturaleza ha ocurrido, se tomará una acción disciplinaria, según corresponda.

9. Identificación de los inspectores

Cualquiera sea la circunstancia y tipo de inspección que sea llevada a cabo en un CIAC o CEAC, los inspectores deberán contar con el carnet que los identifiquen y que además les permitan acceder sin contratiempos a las diferentes áreas en las cuales deban realizar su trabajo.

Muchas veces los sistemas de seguridad de las instalaciones y áreas adyacentes suelen ser vigiladas y controladas por personal ajeno a la organización a inspeccionar, lo que puede resultar en un escollo para el cumplimiento de la tarea.