



20. INSPECCIÓN DE INSTALACIONES

20.1 GENERALIDADES

Esta sección contiene instrucción y guía para uso de los inspectores de operaciones en las inspecciones de instalaciones. Las operaciones de una instalación se definen como aquellas actividades de apoyo requeridas para originar, retornar, o terminar un vuelo.

a) *Ubicación.* La inspección de instalaciones se realiza en cada sitio donde se inician y terminan los vuelos de los operadores. Este tipo de inspección incluye tanto las operaciones como las instalaciones.

b) *Áreas de Inspección.* Se han identificado nueve áreas para que los inspectores observen y evalúen durante una inspección de las instalaciones. Estas áreas se definen de la siguiente manera:

(1) *Personal.* Esta área se refiere al personal empleado que labora en la base. Los inspectores deben evaluar la suficiencia de empleados y la competencia del personal asignado en el desempeño de sus labores.

(2) *Manuales.* Esta área se refiere a la disponibilidad, actualización, y contenido de las guías escritas requeridas por los empleados en el desempeño de sus asignaciones.

(3) *Registros.* Esta área se refiere a aquellos registros que los operadores deben mantener relacionados con las actividades de la base. Por ejemplo, se requiere que los operadores registren la capacitación del personal de operaciones en mercancías peligrosas. Esta área no incluye aquellos registros inspeccionados durante una "inspección de registros."

(4) *Entrenamiento.* Esta área se refiere a la adecuación del entrenamiento del personal asignado como lo demuestra el conocimiento de sus funciones. Esta área no incluye el entrenamiento de tripulaciones y despachadores.

(5) *Instalaciones / Equipo / Superficie.* Esta área se refiere a los diversos elementos físicos necesarios para apoyar las operaciones aéreas, como las rampas, barreras de protección, avisos, dispositivos de señalización, iluminación, equipo para el embarque de pasajeros y carga, equipos para el servicio de aeronaves, y remolques.

(6) *Conformidad.* Esta área se refiere al cumplimiento de los empleados con los procedimientos del operador y del RAC.

(7) *Control de vuelo.* Esta área se refiere al control y apoyo de las operaciones de vuelo.

(8) *Servicio.* Esta área se refiere a los procedimientos y estándares requeridos para el servicio y manejo seguro de las aeronaves.

(9) *Administración.* Esta área se refiere a la eficiencia de la administración y del personal de supervisión.

20.2 MANEJO DE LAS INSPECCIONES DE LAS INSTALACIONES

La UAEAC es responsable de planificar y coordinar las inspecciones de los operadores. Se debe asegurar que las inspecciones de las instalaciones estén dentro del cronograma anual de trabajo. Cuando un operador establece una nueva base, el POI debe coordinar el plan de inspección de las instalaciones antes de realizarla. El POI



puede decidir incluir más inspectores según lo amerite la operación.

20.3 PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LA INSPECCIÓN

Los inspectores que realizan este tipo de inspecciones se encuentran con una gran variedad de situaciones y condiciones operacionales. Las instalaciones varían desde plantas físicamente grandes (con un jefe de base permanentemente asignado, numerosos empleados, y varios departamentos), hasta un solo mostrador manejado por un solo empleado. La inspección de una base se puede llevar a cabo con el fin de obtener una visión total de las operaciones, o puede enfocarse en un área específica de interés. Los inspectores deben usar las instrucciones, guías y procedimientos descritos a continuación cuando realicen una inspección de instalaciones.

NOTA: Las instrucciones y orientación de los siguientes párrafos son de carácter general. No todo puede ser adecuado en una situación en particular.

a) *Programación de la Inspección.* El inspector debe planear cuidadosamente la inspección antes de realizarla. Deberá revisar los reportes de las inspecciones anteriores, identificar cualquier área que haya sido reportada como deficiente, y revisar las acciones correctivas que fueron tomadas. El inspector coordinará anticipadamente con el gerente de aeropuerto para establecer la fecha y hora para realizar la inspección.

b) *Briefing para la Inspección.* Antes de iniciar la inspección, el inspector solicitará que el gerente de aeropuerto haga una presentación sobre las operaciones, incluyendo su personal asignado y los procedimientos operacionales. A su vez, el inspector

debe hacer un briefing al gerente de aeropuerto y al personal sobre el propósito y alcance de la inspección. Esta discusión debe incluir los siguientes puntos:

- ❖ Propósito de la inspección
- ❖ Presentación de los inspectores
- ❖ Las áreas específicas a ser inspeccionadas
- ❖ Autoridad de la inspección, según el RAC numeral 4.15.2.14
- ❖ Hora propuesta y lugar para la reunión de cierre.

c) *Recorrido Preliminar.* La inspección propiamente dicha debe comenzar con un recorrido de las instalaciones. Esto le dará al inspector una visión general de la operación y de la ubicación de las secciones individuales. Los inspectores deben presentarse a los supervisores de las secciones y los demás empleados durante el recorrido con el fin de familiarizarse con cada sección. El recorrido debe incluir aquellas áreas de las instalaciones que son utilizadas por la tripulación de vuelo y de cabina para despacho, briefings, de descanso planificación de los vuelos, y las áreas para el abordaje de pasajeros, cargue, preparación de manifiestos de peso y balance, y áreas de rampa.

20.4 PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS PARA LA INSPECCIÓN

Los inspectores deben utilizar el correspondiente formato de verificación durante la inspección. Esta lista proporciona a los inspectores con elementos "recordatorios" para verificar cuando evalúen áreas específicas. También incluye palabras claves y códigos para facilitar la redacción del reporte de inspección. Puede haber áreas inspeccionadas que no están en el formato.



Estas áreas deberán registrarse en el ítem "otros". También pueden haber ítems en la lista de verificación que no vayan a ser inspeccionados, y por lo tanto deberán dejarse en blanco. El formato está diseñado únicamente como un recordatorio y como un medio de estandarización para asegurar que las inspecciones se realicen en general de la misma manera. Los inspectores deben llevar a cabo las inspecciones utilizando los procedimientos a continuación.

a) *Personal*. El inspector debe revisar al personal de las bases. Durante esta revisión el inspector debe tratar de determinar si la base está o no provista de personal en forma adecuada, y si el personal asignado es o no competente en sus funciones. El inspector puede lograr este objetivo observando la manera cómo los individuos realizan sus deberes asignados de trabajo. Por ejemplo, el inspector puede revisar la exactitud de formatos recientemente completados, y podrá entrevistar al personal, tratando de ser cuidadoso de no interferir en sus labores.

b) *Manuales*. El inspector debe revisar el manual o sistema de manuales del operador para el funcionamiento de las instalaciones y determinar si estos están a la mano, se encuentran actualizados, fácilmente disponibles al personal, y si el contenido es adecuado. Las instrucciones y guía para realizar inspecciones de manuales se encuentra en la sección 6 de este volumen.

(1) *Requisitos de fácil disponibilidad de manuales*. Los inspectores determinarán qué manuales requiere el operador para su personal y luego ver si estos manuales están fácilmente disponibles o no. Como resultado de la inspección, el inspector deberá concluir que estos manuales son suficientes para los propósitos de la base o que el

personal requiere información adicional que no estaba disponible.

(2) *Requisitos de Actualización de Manuales*. El inspector debe también asegurar que los manuales del operador se encuentran actualizados y que cualquier revisión requerida esté anotada. Deberá obtener información del POI sobre el estado de los manuales antes de comenzar la inspección.

(3) *Requisitos de Contenido de los Manuales*. Cada manual o publicación debe ser revisado por el inspector para garantizar que incorpore aquella información y orientación necesarias para permitir al personal realizar sus funciones y responsabilidades con seguridad y eficiencia. Dependiendo del alcance de las operaciones que se realizan en la base, instrucciones y guía pueden requerirse en las siguientes áreas operacionales:

- ❖ Reabastecimiento de combustible
- ❖ Procedimientos y requisitos de movimiento o remolque de aeronaves
- ❖ Procedimientos / manuales de peso y balance
- ❖ Procedimientos y operación del equipo de servicio de tierra
- ❖ Manual de vuelo de la aeronaves (AFM) para los tipos de aeronaves regularmente programadas
- ❖ Manual de entrenamiento de personal
- ❖ Lista de teléfonos de emergencia actualizada
- ❖ Lista de teléfonos accidentes / incidentes
- ❖ Procedimientos y capacitación sobre seguridad



- ❖ Procedimientos de notificación sobre condiciones meteorológicas severas
 - ❖ Procedimientos de equipaje de mano
 - ❖ Procedimientos de identificación o manejo de mercancías peligrosas
 - ❖ Instrucciones y procedimientos para notificar al comandante cuando hay mercancías peligrosas a bordo
 - ❖ Procedimientos para la operación de aparatos electrónicos de los pasajeros
 - ❖ Servicio contractual (si aplica)
 - ❖ Disposición de los registros de vuelo
- c) *Registros*. Los registros relacionados con las operaciones deben ser inspeccionados, tales como los registros de comunicaciones y de capacitación del personal de la base. (La inspección de los registros de entrenamiento de tripulaciones y despachadores, y los registros de vuelo y descanso es una actividad de inspección separada). En una instalación pequeña, la inspección de registros y de la base se pueden realizar el mismo día. En la mayoría de bases, sin embargo, las inspecciones de registros y de instalaciones deben ser planeadas y realizadas separadamente.
- d) *Capacitación*. El inspector debe revisar la capacitación de las diferentes clasificaciones del personal. Los reglamentos no especifican los requisitos de capacitación, ya sea por tema o frecuencia, aunque dicho personal debe recibir tanto la capacitación inicial como la recurrente de las funciones asignadas de trabajo. Esta capacitación puede ser en un aula formal o en el mismo lugar de trabajo. Las áreas específicas de capacitación incluyen:
- ❖ Deberes y responsabilidades
 - ❖ Mercancías peligrosas
 - ❖ Manejo y protección de pasajeros
 - ❖ Programación de cargue y procedimientos de peso y balance
 - ❖ Procedimientos de comunicación
 - ❖ Procedimientos de soporte en caso de falla de computadores o del equipo de comunicaciones
 - ❖ Operaciones en la rampa y servicio de la aeronave
 - ❖ Acciones de primeros auxilios y de emergencia
- e) *Instalaciones / Equipos / Superficie*. Las instalaciones del operador deben ser adecuadas con el fin de brindar condiciones de operación seguras para la aeronave y el personal. El inspector debe realizar una evaluación para asegurar que se cumplan las siguientes condiciones:
- (1) *Mantenimiento de Rampa*. Las áreas de rampa debe estar limpias y libres de objetos extraños. El operador debe contar con un programa regular para inspeccionar, limpiar y repintar las superficies de las rampas. Debe existir equipo apropiado para la remoción de nieve.
 - (2) *Seguridad de los Pasajeros*. Los empleados y pasajeros deben estar protegidos contra las corrientes de aire de turbinas o hélices. Si una protección no está disponible o no es utilizada, los inspectores deberán evaluar los procedimientos de manejo de pasajeros e instalaciones y prestar atención en particular al movimiento de pasajeros a través de las rampas. El operador debe haber establecido procedimientos para la asistencia de pasajeros discapacitados, especialmente cuando rampas de abordaje no son utilizadas.



- (3) *Operaciones Nocturnas.* Para garantizar que existe iluminación adecuada y que se utiliza para las operaciones seguras en tierra, los inspectores deben realizar observaciones durante las operaciones nocturnas, si es posible.
- (4) *Responsabilidades del Gerente de Aeropuerto.* La gerencia del operador por lo general asigna a los gerentes de aeropuerto con la responsabilidad de mantener vigilancia del aeropuerto y para reportar peligros y cualquier obstrucción que se presente. Los inspectores determinan qué responsabilidades han sido asignadas a los gerentes de aeropuerto y cómo estas se cumplen.
- (5) *Deficiencias del Aeropuerto.* Los inspectores no están encargados de realizar una inspección física del aeropuerto durante una inspección de la base. Sin embargo, cualquier deficiencia observada en el aeropuerto debe ser señalada por los inspectores y registrada para ser transmitida a la división regional de aeropuertos.
- f) *Conformidad.* En cada área a ser inspeccionada, los inspectores evaluarán los procedimientos del operador en referencia al cumplimiento de las disposiciones aplicables del RAC. Adicionalmente, los empleados deben cumplir con las instrucciones dispuestas en los manuales del operador.
- g) *Control de Vuelo.* La inspección de la función de control de vuelo de una base debe realizarse mientras las operaciones de salida y llegada de aeronaves están en progreso. Esto le permite al inspector una visión completa de la eficiencia de la operación y de su personal asignado. La información sobre el control operacional se encuentra en el volumen 3, capítulo 6. Las instrucciones y guía para realizar inspecciones de control operacional están en la sección 18 de este capítulo. Los inspectores deben familiarizarse con estas secciones antes de realizar inspecciones de las bases.
- (1) *Inspección del Control Operacional.* Cuando un centro de despacho o de seguimiento de vuelos está localizado dentro de la base, una inspección de control operacional debe realizarse en conjunto con la inspección de la base. A menos que la base sea pequeña, estas dos inspecciones deben ser realizadas como eventos separados.
- (2) *Funciones de las Estaciones de Línea.* Los operadores ejercen con frecuencia control operacional desde una ubicación central y asignan a las estaciones de línea con funciones de apoyo relacionadas, como la entrega de autorizaciones de despacho y planes de vuelo a las tripulaciones. En esta situación, los inspectores determinan qué funciones son responsabilidad de la base. Ellos deben evaluar al personal de la base en el desempeño de estas funciones. También evaluarán la eficiencia de la división de responsabilidades entre el centro de control operacional y la base.
- (3) *Planificación de la Carga.* Los inspectores determinarán quién tiene asignada la responsabilidad de planear el cargue y el control de peso y balance. El peso de los pasajeros y la carga deben ser precisos y obtenidos de manera confiable, ordenados y transmitidos. El personal debe estar adecuadamente capacitado. Los procedimientos deben ser simples y efectivos. Cuando se utilizan sistemas computarizados, deben existir sistemas adecuados de



respaldo en caso de fallas en los computadores. Si se requiere que el personal de la base haga los cálculos manualmente en caso de falla del sistema, el operador debe asegurarse de la eficiencia de su personal en realizar estos cálculos. Los inspectores harán que estos individuos realicen un cálculo manual para luego compararlo con el del computador.

(4) *Información Meteorológica.* Los inspectores determinarán la fuente aprobada de información meteorológica para la base.

h) *Servicios.* El área de servicios de las instalaciones de una base cubre el cargue y el servicio rutinario, contrario a las actividades de mantenimiento de aeronaves. Mientras que los inspectores de operaciones deben registrar y reportar las observaciones que ellos creen son discrepancias de mantenimiento, no están asignados a inspeccionar estas actividades. El procedimiento preferido es que las inspecciones de las instalaciones de una base sea realizadas por un equipo conjunto de operaciones y de aeronavegabilidad. Los inspectores deben evaluar las áreas de interés del personal de operaciones, como por ejemplo la forma como se manejan los libros de registro y cómo se cumplen las disposiciones del MEL / CDL. El inspector observará y verificará las prácticas seguras en las operaciones de servicio del operador y de que haya personal adecuado disponible para el servicio requerido de las aeronaves. Las operaciones que deben observarse incluirán, pero no están limitadas, a lo siguiente:

- ❖ Abastecimiento de combustible (asegurando la adherencia a los procedimientos apropiados)

- ❖ Deshielo (asegurando que la relación y temperatura correctas de la mezcla de glicol y agua se esté utilizando y de que toda la nieve y hielo están siendo removidos)

- ❖ Guía y señalización (garantizando una operación segura y procedimientos correctos).

- ❖ Cuñas / amarres (asegurando que las cuñas están en posición, la rampa de parqueo esté relativamente nivelada, los frenos están puestos o sueltos).

i) *Administración.* A lo largo de la inspección, los inspectores deben observar a los gerentes y supervisores y evaluar la estructura organizacional, particularmente la eficiencia de las comunicaciones verticales y horizontales. Los gerentes y supervisores deben estar muy concientes de sus deberes y responsabilidades y las del personal que ellos supervisan. Las áreas que los inspectores observan y evalúan incluyen las siguientes:

(1) *Contratistas Externos.* Si el operador contrata con otras compañías para servicios de la base, el gerente de aeropuerto debe haber establecido controles adecuados sobre su desempeño. El gerente debe asegurar que se proporciona un entrenamiento apropiado al personal contratado.

(2) *Planes de Contingencia.* La gerencia de la base debe estar preparada para contingencias. Deben existir planes de acción en caso de eventos como accidentes, lesiones, enfermedad, derrame de combustible, amenaza de bombas, secuestro, condiciones meteorológicas adversas y derrame



de sustancias peligrosas. El personal de la base debe conocer la localización de estos planes, los cuales deberán contener listas de verificación para notificación de emergencias y procedimientos, y para suspender o cancelar las operaciones. Las listas de teléfonos de emergencia deberán estar colocadas en sitios claves y claramente legibles.

NOTA: A continuación el Inspector encontrará la ruta de enlace para encontrar los formatos:

1. Informacion_institucional en bog7.
2. Sistema NTC GP 1000.
3. Manual de Calidad.
4. MISIONALES.
5. GSVC.
6. GSVC-2.1
7. DOCUMENTOS DE OPERACIÓN.
8. GSVC-2.1-4 Carta de proceso.
9. Listado maestro de documentos.



INTENCIONALMENTE
PAGINA
EN BLANCO