

PARTE II – EXPLOTADORES DE SERVICIOS AÉREOS

VOLUMEN VI – VIGILANCIA DE EXPLOTADORES DE SERVICIOS AÉREOS CERTIFICADOS

Capítulo 3 – Proceso de toma de decisiones, seguimiento de las deficiencias y medidas de cumplimiento

Índice

	Página
Sección 1 - Generalidades	
1. Objetivo.....	PII-VVI-C3-1
2. Definiciones	PII-VVI-C3-2
3. Conclusiones de la vigilancia.....	PII-VVI-C3-3
4. Clasificación de las constataciones.....	PII-VVI-C3-4
Sección 2 - Proceso de toma de decisiones y seguimiento de las deficiencias	
1. Admisibilidad.....	PII-VVI-C3-5
2. Tratamiento de las constataciones.....	PII-VVI-C3-5
3. Evaluación del CAP, toma de decisiones y acciones posteriores.....	PII-VVI-C3-10
4. Tipos de acciones ante la identificación de una deficiencia.....	PII-VVI-C3-14
Sección 3 - Cumplimiento	
1. Objetivo.....	PII-VVI-C3-18
2. Medidas de cumplimiento.....	PII-VVI-C3-18
3. Devolución voluntaria de un certificado de aprobación.....	PII-VVI-C3-20

Sección 1 – Generalidades

1. Objetivo

1.1 En este documento se describe el método establecido por la AAC para la clasificación, en función de su gravedad, de las constataciones detectadas durante las actividades de vigilancia de la seguridad operacional basada en riesgos de un explotador de servicios aéreos, las medidas que el explotador debe adoptar para cada una de ellas, la información que debe enviar a la AAC para demostrar su resolución y el proceso de decisión subsiguiente llevado a cabo por la AAC.

1.2 Este capítulo proporciona orientación y guía a los inspectores de operaciones (OIs) de la AAC sobre los procedimientos a seguir en caso de identificación de deficiencias en el explotador de servicios aéreos, y detalla el proceso de toma de decisiones y el seguimiento de estas deficiencias y eventualmente la aplicación de las medidas de cumplimiento aplicables.

1.3 Este procedimiento está redactado principalmente para su aplicación en actividades de vigilancia in situ, no obstante, es aplicable a cualquier actividad de evaluación realizada por la AAC que implique la identificación de constataciones.

1.4 Deberán observarse las leyes y otras disposiciones legales del Estado para asegurarse que los procedimientos presentados en este capítulo no sean contrarios a lo establecido por aquellas. En caso de contradicción, prevalecerán las disposiciones legales de mayor jerarquía, y estos procedimientos deberán ser adecuados por la AAC para hacerlos compatibles con el marco jurídico del Estado.

2. Definiciones

2.1 Las siguientes definiciones se aplicarán al contenido del presente capítulo:

- a) Amenaza inmediata a la seguridad operacional. – Cualquier acto o circunstancia, la cual, si se permite que continúe o se desarrolle, podría exponer a una persona al riesgo de heridas o muerte o, exponer a cualquier aeronave al riesgo de daño o destrucción.
- b) Acción correctiva a corto plazo. – Acción encaminada a corregir de manera inmediata el efecto provocado por una constatación, es preliminar a la acción correctiva a largo plazo. Encaminada a contener o paliar los efectos del problema detectado y evitar su recurrencia. Estas acciones pueden incluir controles adicionales, procesos de supervisión reforzados, restricciones temporales de uso en equipos o en cualificaciones del personal, etc. La acción correctiva a corto plazo debe ser completada en la fecha indicada expresamente para ese hallazgo en el informe de la inspección, o dentro de los treinta (30) días contados desde la fecha de recepción del informe de la inspección.
- a) Acción correctiva a largo plazo. – Esta acción tiene dos componentes. El primero se refiere a identificar la causa del problema e indicar las medidas que el inspeccionado debe tomar para prevenir que se repita. Estas medidas deben enfocarse en un cambio del sistema. El segundo componente es un cronograma de implementación del explotador de servicios aéreos con respecto a la acción correctiva. Salvo excepciones, la acción correctiva debe realizarse dentro de los noventa (90) días hábiles e incluir una fecha propuesta de término.
- b) Acción formal. – Medida administrativa reactiva de coerción que busca asegurar el cumplimiento de un requisito.
- c) Acción informal. – Medida administrativa reactiva de persuasión, oral o escrita, que busca asegurar el cumplimiento de un requisito.
- d) Constatación. – Se genera en una actividad de certificación o vigilancia de la AAC como resultado de la falta de cumplimiento a un requisito de un Reglamento LAR, o disposiciones relacionadas con la seguridad operacional, procedimientos de los explotadores de servicios aéreos o la falta de aplicación de los textos aprobados y/o aceptados por la AAC.
- e) Constatación Nivel 1. – Tiene una influencia menor en la seguridad de las operaciones. Está se genera a partir de la evaluación de la implementación y de la gravedad del riesgo de la consecuencia del peligro asociada con las orientaciones de las listas de verificación (CL), cuando ésta es insignificante o leve.
- f) Constatación Nivel 2. – Tiene una influencia moderada en la seguridad de las operaciones por tanto requiere una medida de mitigación. Esta se genera a partir de la evaluación de la implementación y de la gravedad del riesgo de la consecuencia del peligro asociada con las orientaciones de las listas de verificación (CL), cuando ésta es grave.
- g) Constatación Nivel 3. – Tiene una influencia mayor en la seguridad operacional; por tanto, no puede permitirse la continuación de la provisión del servicio en las condiciones actuales. Esta se genera a partir de la evaluación de la implementación y de la gravedad del riesgo de la consecuencia del peligro asociada con las orientaciones de las listas de verificación (CL), cuando ésta es peligrosa o catastrófica.
- h) Deficiencia. – Estado de incumplimiento de uno o varios requisitos reglamentarios aplicables.

- i) Probabilidad. – la probabilidad de que pueda suceder una consecuencia o un resultado de seguridad operacional.
- j) Riesgo de seguridad operacional. – La probabilidad y la severidad previstas de las consecuencias o resultados de un peligro.
- k) Gravedad. – el grado de daño que puede suceder razonablemente como consecuencia o resultado del peligro identificado, tomando como referencia la peor condición previsible.

3. Conclusiones de la vigilancia

3.1 El mantenimiento de operaciones seguras continuas exige la implantación de procesos de vigilancia documentados, definiendo y planificando inspecciones y/o auditorías y actividades de observación de manera continua, a fin de asegurarse, en forma preventiva, de que los titulares de una licencia, certificado, autorización o aprobación en el ámbito de la aviación sigan cumpliendo los requisitos establecidos. Esto abarca la supervisión del personal designado por la autoridad para que, en su nombre, desempeñe funciones de vigilancia de la seguridad operacional.

3.2 Asimismo, se requiere establecer e implantar un servicio eficaz y sostenible de control y vigilancia para asegurar el cumplimiento continuo por los titulares de una licencia, habilitación, certificado, aprobación o autorización.

3.3 Las metodologías deberían abarcar disposiciones para clasificar las conclusiones que resultan de la actividad de supervisión, basándose en su gravedad, dado que dicha clasificación determinará el tipo de seguimiento y la medida de cumplimiento por la AAC, junto con los plazos correspondientes.

3.4 Se espera que un explotador de servicios aéreos que ha culminado satisfactoriamente un proceso de certificación mantenga un estado de cumplimiento de todos los requisitos aplicables a lo largo del tiempo. Cuando este nivel de cumplimiento se mantiene, no hay necesidad de tomar acciones administrativas o legales por parte de la AAC.

3.5 Los incumplimientos que dan lugar a las constataciones pueden estar referidos a:

- a) Requisitos operativos, tales como los siguientes ejemplos, no siendo los únicos:
 - (i) personal que no demuestra competencia en el trabajo que realiza;
 - (ii) procedimientos operativos estándar que no técnicamente adecuados, conforme a las disposiciones del manual de vuelo de una aeronave;
 - (iii) actividades de instrucción, entrenamiento y evaluación del personal realizadas de forma ineficaz o inadecuada;
 - (iv) ausencia de registros (de vuelo, del personal, etc.) que demuestren que las operaciones se realizan correctamente.
- b) Requisitos de gestión, tales como los siguientes ejemplos, no siendo los únicos:
 - (i) documentación que no cumple los requisitos reglamentarios;
 - (ii) fallos en el funcionamiento del sistema de gestión del explotador de servicios aéreos;
 - (iii) actividades no documentadas;

- (iv) ausencia de registros que demuestren el cumplimiento de los requisitos reglamentarios.

3.6 Las constataciones se basan en hechos identificados en la inspección (tales como: cierta especificación para las operaciones no fue autorizada; no hay registros de la cualificación de ciertas personas; ciertos registros no incluyen cierta información; no se dispone de determinado procedimiento, etc.) que son comunicados a los interlocutores del explotador de servicios aéreos conforme se detectan para permitir que, en su caso, se complete la información y se aclaren los puntos de duda o desacuerdo, facilitando así la identificación del problema y su alcance. Cualquier discrepancia que pudiese tener el explotador de servicios aéreos sobre los hechos identificados por el equipo de inspección debe ser justificada y puesta de manifiesto durante la inspección.

3.7 Cualquier situación que, a juicio del equipo de inspección, de no resolverse puede dar lugar a una constatación en el futuro o situaciones que, aun cumpliendo con los requisitos de la reglamentación, tengan un evidente potencial de mejora, se documentarán como una observación en el informe de inspección.

3.8 El proceso de certificación parte del hecho de que es el explotador de servicios aéreos quien declara su competencia y el cumplimiento con los requisitos de certificación y solicita a la AAC que lo compruebe y lo declare públicamente. Por tanto, la labor de la AAC no es “descubrir” si el explotador de servicios aéreos cumple ciertos requisitos, sino obtener de éste las evidencias que demuestren que, efectivamente, los cumple.

3.9 Esto implica que la carga de la prueba recae en el explotador de servicios aéreos que debe disponer, y facilitar al equipo de inspección, de toda la información pertinente al objeto y alcance de la inspección que demuestre el cumplimiento de los requisitos. La incapacidad del explotador de servicios aéreos de demostrar de manera fehaciente el cumplimiento de algún requisito es, en sí mismo, un incumplimiento con dicho requisito.

4. Clasificación de las constataciones

4.1 Las constataciones se clasifican en Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 de acuerdo a los siguientes criterios:

Nivel 1

- a) En relación con los requisitos reglamentarios o técnicos. - Aquellas que no cuestionan la competencia del personal, la validez de los métodos de evaluación de la conformidad o la validez de los resultados de la actividad certificada, aprobada o autorizada. Tiene una influencia menor en la seguridad de las operaciones. Estas se generan a partir de la evaluación de la implementación y de la gravedad del riesgo de la consecuencia del peligro asociada con las orientaciones de las listas de verificación (CL), cuando ésta es insignificante o leve.
- b) En relación con los requisitos de gestión. - Aquellas que se producen de manera aislada o puntual, y no afectan a los resultados de la actividad ni ponen en cuestión la eficacia del sistema de gestión ni, por tanto, la consistencia en la prestación de las actividades certificadas, aprobadas o autorizadas.

Nivel 2

- a) En relación con los requisitos reglamentarios o técnicos. - Aquellas que cuestionan la competencia del personal, la validez de los métodos de evaluación de la conformidad o la

validez de los resultados de la actividad certificada, aprobada o autorizada. Tiene una influencia moderada en la seguridad de las operaciones por tanto requiere una medida de mitigación. Estas se generan a partir de la evaluación de la implementación y de la gravedad del riesgo de la consecuencia del peligro asociada con las orientaciones de las listas de verificación (CL), cuando ésta es grave.

- b) En relación con los requisitos de gestión. Aquellas que ponen de manifiesto un incumplimiento de los requisitos de gestión que pudiesen conllevar a incumplimientos reglamentarios o técnicos de consecuencias graves, que afectan a los resultados de la actividad certificada, aprobada o autorizada o que ponen en cuestión que la actividad de evaluación se ejecute de manera adecuada a lo largo del tiempo.

Nivel 3

- a) En relación con los requisitos reglamentarios o técnicos. - Aquellas que cuestionan la competencia del personal, la validez de los métodos de evaluación de la conformidad o la validez de los resultados de la actividad certificada, aprobada o autorizada. Tiene una influencia mayor en la seguridad operacional; por tanto, no pueden permitirse la continuación de la provisión del servicio en las condiciones actuales. Estas se generan a partir de la evaluación de la implementación y de la gravedad del riesgo de la consecuencia del peligro asociada con las orientaciones de las listas de verificación (CL), cuando ésta es peligrosa o catastrófica.
- b) En relación con los requisitos de gestión. - Aquellas que ponen de manifiesto un incumplimiento de los requisitos de gestión que pudiesen conllevar a incumplimientos reglamentarios o técnicos con consecuencias peligrosas o catastróficas, que afectan a los resultados de la actividad certificada, aprobada o autorizada o que ponen en cuestión que la actividad de vigilancia se ejecute de manera adecuada a lo largo del tiempo.

Sección 2 – Proceso de toma de decisiones y seguimiento de las deficiencias

1. Admisibilidad

1.1 Antes de aplicar el proceso que se describe en el Párrafo 2 de la presente sección, el IO debe determinar si la deficiencia identificada no está asociada a alguna de las causales de exclusión que se detallan a continuación:

- a) uso problemático o transporte de sustancias psicoactivas;
- b) uso de documentos falsificados;
- c) cualquier tipo de actividad criminal;
- d) operar sin que se haya emitido un certificado o licencia requerido para el tipo de operación.

1.2 En estos casos la AAC debería coordinar con el departamento legal las acciones correspondientes que el ordenamiento jurídico disponga.

2. Tratamiento de las constataciones

1.1 Si las actividades de vigilancia revelan que el titular de una licencia, habilitación, certificado o aprobación no ha satisfecho o mantenido los requisitos requeridos o no está en condiciones de hacerlo, la AAC deberá:

- 1) avisar rápidamente al titular de licencia, habilitación, certificado o aprobación acerca de la deficiencia observada;
- 2) proporcionar plazos para la presentación del plan de medidas correctivas (CAP) que el explotador de servicios aéreos debe adoptar;
- 3) verificar que las medidas correctivas y los plazos correspondientes son apropiados, antes de aceptar oficialmente el plan de medidas correctivas; e
- 4) iniciar el seguimiento apropiado para verificar la aplicación efectiva de medidas correctivas.

1.2 El explotador de servicios aéreos debe demostrar que todas las constataciones han recibido un tratamiento adecuado coherente con su gravedad, estableciendo acciones para evitar su recurrencia. Dicho tratamiento deberá incluir las acciones establecidas en la Tabla 4-2-1.

1.3 Para que la AAC considere que una no conformidad ha recibido un tratamiento adecuado debe disponer de suficiente información que justifique que las causas han sido adecuadamente identificadas, que el explotador de servicios aéreos conoce la extensión del problema, que las acciones correctivas abordan cada una de dichas causas de manera adecuada y que se han aplicado las acciones reparadoras necesarias.

1.4 El explotador de servicios aéreos debe mantener registros de cada una de las acciones y decisiones indicadas en la Tabla 4-2-1, así como de las investigaciones llevadas a cabo para tomarlas (p.ej., registros evaluados, porcentaje respecto al total, procesos revisados, etc.). Dichos registros estarán disponibles para la AAC en cualquier momento.

1.5 El explotador de servicios aéreos aportará como respuesta al informe de inspección un plan de acciones correctivas (en adelante, CAP) con la información y en los plazos indicados en la Tabla 4-2-1.

1.6 El objetivo de las acciones correctivas es evitar la recurrencia de los problemas. Por ello, los explotadores de servicios aéreos deben tener en cuenta que es su responsabilidad el asegurarse de que esto es así, por lo que una correcta evaluación de la eficacia de las acciones correctivas propuestas es imprescindible. En el caso de que en dicha evaluación se evidencie que una acción correctiva propuesta a la AAC no ha sido capaz de resolver el problema, es responsabilidad del explotador de servicios aéreos el modificar dicha acción en todo lo necesario para asegurar su eficacia manteniendo registros de ello.

1.7 El explotador de servicios aéreos puede presentar reconsideración a una constatación. Las reconsideraciones deben estar referidas a la constatación y no poner en cuestión la veracidad de los hechos que las soportan.

1.8 En el caso de que el explotador de servicios aéreos presente acciones correctivas de corto plazo deberá presentar evidencias de la implantación de las acciones correctivas de largo plazo propuestas en un máximo de noventa (90) días desde la toma de decisión por la AAC (ver Tabla 4-2-2).

1.9 Si en el plazo establecido no se hubiesen recibido las evidencias de implantación de alguna constatación se realizará una revisión in situ de manera inmediata. Dicha visita no podrá ser sustituida por una revisión documental.

1.10 Si en el plazo establecido el explotador de servicios aéreos no hubiese aportado a la AAC la información solicitada, se iniciará el proceso de suspensión de la certificación. Si la información se recibiese antes de que la suspensión se haya ratificado, la información se mantendrá en los archivos del explotador de servicios aéreos y posteriormente será evaluada para determinar si la suspensión será levantada.

1.11 La AAC podrá verificar el tratamiento dado por el explotador de servicios aéreos a las constataciones en cualquier momento posterior a la finalización del plazo de implantación establecido.

Tabla 4-2-1 – Tratamiento de las constataciones e información a enviar a la AAC

Tratamiento de las constataciones: actividades a realizar	Información a enviar a la AAC	Plazos de respuesta
Inspecciones de vigilancia de la seguridad operacional basada en riesgo		
<p>a) Análisis de las causas que han dado lugar al incumplimiento y al riesgo no tolerable.</p> <p>b) Análisis sistémico del problema, tanto en términos organizativos (si el problema se da en diferentes áreas del explotador de servicios aéreos) como en sus efectos (número de casos afectados), para determinar su gravedad.</p> <p>c) Establecimiento de acciones correctivas orientadas a eliminar dichas causas identificando un plazo para su implantación y para la evaluación de su eficacia. En el caso de que no puedan implantarse acciones correctivas en el plazo establecido se implantarán las correspondientes acciones correctivas de corto plazo.</p> <p>d) Establecimiento de acciones correctivas de corto plazo si son relevantes, en función del resultado de los análisis anteriores y de la gravedad de las desviaciones.</p>	<p>Constataciones Nivel 3</p> <p>a) Análisis de causas y evaluación de riesgo.</p> <p>b) Análisis sistémico realizado (descripción y justificación) y su resultado.</p> <p>c) Acciones correctivas que haya establecido para abordar cada una de las causas identificadas y plazo de implantación.</p> <p>d) Acciones correctivas de corto plazo de ser aplicables.</p> <p>e) Evidencias de la implantación de cada acción correctiva de largo plazo y de las acciones correctivas de corto plazo establecidas y justificación de su pertinencia.</p>	<p>Cuando la constatación es potencialmente catastrófica:</p> <p>suspensión de la actividad inmediatamente al detectar la constatación y se procederá a la aplicación de medidas de cumplimiento según corresponda.</p> <p>Cuando la constatación es potencialmente peligrosa, sin antecedentes:</p> <p>hasta a tres (3) días laborables. El plazo se inicia a partir de la recepción por el explotador de servicios aéreos de una carta de advertencia que será enviada inmediatamente finalizada la inspección.</p> <p>Cuando la constatación es potencialmente peligrosa, con antecedentes:</p> <p>suspensión de la actividad inmediatamente al detectar la constatación y se procederá a la aplicación de medidas de cumplimiento según corresponda.</p> <p>El informe de inspección se enviará al explotador de servicios aéreos en un plazo máximo quince (15) días laborables de haber finalizado la inspección.</p>
	<p>Constataciones Nivel 2</p> <p>a) Análisis de causas y evaluación de riesgo.</p> <p>b) Análisis sistémico realizado (descripción y justificación) y</p>	<p>Cuando la constatación es potencialmente grave, sin antecedentes:</p> <p>hasta veinte (20) días laborables. El plazo se inicia a partir de la recepción por el</p>

Tratamiento de las constataciones: actividades a realizar	Información a enviar a la AAC	Plazos de respuesta
	<p>su resultado.</p> <p>c) Acciones correctivas de largo plazo que haya establecido para abordar cada una de las causas identificadas y plazo de implantación.</p> <p>d) Acciones correctivas de corto plazo de ser aplicables.</p> <p>e) Evidencias de la implantación de cada acción correctiva de largo plazo y acción correctiva de corto plazo y justificación de su pertinencia.</p>	<p>explotador de servicios aéreos de una carta de solicitud de corrección y el informe de inspección.</p> <p>Cuando la constatación es potencialmente grave, con antecedentes:</p> <p>hasta veinte (20) días laborables. El plazo se inicia a partir de la recepción por el explotador de servicios aéreos de una carta de advertencia de corrección y el informe de inspección.</p> <p>El informe de inspección se enviará al explotador de servicios aéreos en un plazo máximo de quince (15) días laborables de haber finalizado la inspección.</p>
	<p>Constataciones Nivel 1</p> <p>a) Análisis de causas y evaluación de riesgos.</p> <p>b) Análisis sistémico realizado (descripción y justificación) y su resultado.</p> <p>c) Acciones correctivas que haya establecido para abordar cada una de las causas identificadas y plazo de implantación. (Ver Nota 1)</p>	<p>Cuando la constatación es potencialmente insignificante o leve sin antecedentes:</p> <p>hasta treinta (30) días laborables. El plazo se inicia a partir de la recepción por el explotador de servicios aéreos de una carta de orientación y el informe de inspección.</p> <p>Cuando la constatación es potencialmente leve con antecedentes:</p> <p>hasta treinta (30) días laborables. El plazo se inicia a partir de la recepción por el explotador de servicios aéreos de una carta de solicitud de corrección y el informe de inspección.</p> <p>El informe de inspección se enviará al explotador de servicios aéreos en un plazo máximo quince (15) días</p>

Tratamiento de las constataciones: actividades a realizar	Información a enviar a la AAC	Plazos de respuesta
		laborables de haber finalizado la inspección.

Nota 1. – Ante constataciones Nivel 1, el explotador de servicios aéreos debe describir detalladamente la acción que va a tomar e identificar de qué manera dicha acción resuelve la no conformidad, pero no es necesario que aporte evidencias de su implantación. Por ejemplo, ante una carencia en un procedimiento no sería adecuado aportar como acción correctiva “se cambiará el procedimiento”, sino que debe indicarse en qué sentido va a modificarse, pero no sería necesario aportar el documento modificado. Sin embargo, el explotador de servicios aéreos puede aportar evidencia de implementación de la acción correctiva.

Nota 2. – De manera general, en ausencia de “análisis de las causas” y “análisis sistémico” la AAC no estaría en disposición de evaluar la pertinencia de las acciones correctivas de corto y/o largo plazo por lo que, en esos casos, no podrá considerar que se ha dado un tratamiento adecuado a las constataciones.

Nota 3. – El juicio de la AAC sobre el plan de acciones correctivas se limita a determinar la suficiencia que, a su entender, tienen las acciones propuestas para resolver las constataciones, y no implica que se haya evaluado ningún otro aspecto que pueda estar incluido en la documentación aportada por el explotador de servicios aéreos y que no esté directamente relacionados con la resolución de las no conformidades.

Nota 4. – El plantear una reducción significativa del alcance evaluado como medio para resolver las constataciones puede desnaturalizar el muestreo realizado durante la inspección por lo que podría ser necesaria la repetición de la evaluación con el nuevo alcance para poder tomar una decisión.

Nota 5. – En las evaluaciones que incluyen un seguimiento con ampliación, las desviaciones del seguimiento tienen el plazo para presentar el CAP indicado para seguimientos en la tabla y las desviaciones de la ampliación tienen el suyo indicado para ampliaciones en la tabla.

3. Evaluación del CAP, toma de decisiones y acciones posteriores

2.1 Evaluación del plan de acciones correctivas (CAP):

2.1.1 El CAP es evaluado por el equipo de inspección para determinar si, a su juicio, el tratamiento dado a las constataciones demuestra que se han resuelto los problemas. Para ello, y partiendo de las causas y la extensión del problema identificados por el explotador de servicios aéreos, evaluará si las acciones son coherentes con lo anterior y, en el caso de las constataciones de Nivel 3, si las evidencias de implantación de las acciones aportan la adecuada confianza. Adicionalmente evaluará si las acciones correctivas de corto plazo son suficientes y adecuadas y si, en caso de no haberse establecido, su ausencia está justificada.

2.1.2 En el caso de que el explotador de servicios aéreos haya presentado acciones correctivas de corto plazo, se evaluará si dichas acciones son coherentes con el análisis de causas y extensión del problema y con las acciones correctivas planteadas y si la justificación de su pertinencia es adecuada.

2.1.3 El análisis realizado por el equipo de inspección es revisado por la AAC. Si durante esta revisión fuese necesario modificar la clasificación hecha por el equipo de inspección de alguna constatación se informa de ello al explotador de servicios aéreos. En particular, si el cambio implica el paso de una constatación de Nivel 1 a Nivel 2 o a Nivel 3 se dará un plazo complementario para que el explotador de servicios aéreos pueda completar el CAP.

2.2 Decisión

2.2.1 En la Tabla 4-2-2, en la columna “decisión”, se especifican los tipos de decisiones que puede tomar la AAC en función del resultado de la inspección y de la evaluación de la información aportada por el explotador de servicios aéreos. En todos los casos la decisión puede completarse con

condiciones particulares que el explotador de servicios aéreos debe tener en cuenta. El cumplimiento con dichas condiciones se comprobará en la siguiente evaluación.

2.2.2 En situaciones particulares, la AAC podrá tomar decisiones diferentes a las anteriores, si considera que existen circunstancias que lo justifican.

2.2.3 El acuerdo de la decisión de la AAC se comunicará a través de una carta de notificación.

2.2.4 Si el explotador de servicios aéreos ha presentado sustentos o evidencias a alguna constatación se estudiarán en el proceso de toma de decisiones y se le informará del resultado. En caso de no ser admitidas, se le dará al explotador de servicios aéreos un plazo para que le dé el tratamiento adecuado según lo establecido en el Párrafo 2 de esta sección.

2.2.5 Típicamente los procesos de evaluación del CAP y decisión tienen una duración aproximada de quince (15) días desde la presentación del CAP por lo que solamente en casos muy favorables la decisión podrá tomarse antes de ese plazo.

2.3 Acciones posteriores

2.3.1 En la columna “acciones” de la Tabla 4-2-2 se especifica el proceso de evaluación a utilizar en los casos en los que se aplaza la decisión, así como acciones que puede/debe realizar el explotador de servicios aéreos para las diferentes decisiones.

Tabla 4-2-2 – Decisiones y acciones en función del resultado de la evaluación

Resultado	Decisión	Acciones
Inspecciones de vigilancia de la seguridad operacional basada en riesgo		
<p>No se han detectado constataciones</p> <p>o</p> <p>el tratamiento dado a todas las constataciones Nivel 2 o Nivel 3 es adecuado.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Mantener la certificación</p> <p>(Véase Nota 1 al final de la tabla sobre constataciones menores)</p> <p>Si para algunas constataciones Nivel 2 o Nivel 3 es necesario evaluar la eficacia de las acciones correctivas antes de la siguiente inspección, se solicitará que se presente un informe de seguimiento en un plazo establecido (Véase Nota 2)</p>
<p>Existen constataciones Nivel 2 o Nivel 3 con acciones correctivas de largo plazo y acciones correctivas a corto plazo adecuadas sin evidencias suficientes de implantación, pero con acciones de contención adecuadas.</p>	<p>No satisfactoria condicionada</p>	<p>Aplazar la decisión hasta una inspección no programada</p> <p>El explotador de servicios aéreos debe aportar evidencias de la implantación en el plazo máximo de tres (3) meses desde la fecha de la decisión (ver Párrafo 1.8 de esta sección).</p> <p>La AAC evaluará dicha implantación en un plazo no superior a tres (3) meses, mediante una evaluación complementaria documental o in situ dependiendo de la gravedad de las constataciones y de las evidencias recibidas.</p> <p>Un resultado negativo de esta evaluación puede dar lugar a la suspensión de la certificación o, en su caso, a la reducción del alcance.</p>
<p>Existen constataciones Nivel 2 o Nivel 3:</p> <p>con acciones correctivas de largo plazo y acciones correctivas a corto plazo</p>	<p>No satisfactoria condicionada</p>	<p>Aplazar la decisión hasta una inspección no programada</p> <p>La AAC evaluará el tratamiento dado a las constataciones en el plazo que se establezca, mediante una evaluación</p>

Resultado		Decisión	Acciones
<p>adecuadas e implantadas pero que las acciones propuestas requieren comprobación in situ de dicha implantación.</p> <p>o</p> <p>con acciones correctivas de largo plazo y acciones correctivas a corto plazo adecuadas sin evidencias de implantación y sin acciones adecuadas de contención.</p> <p>o</p> <p>con acciones correctivas de largo plazo o acciones correctivas a corto plazo no adecuadas, insuficientes o incompletas</p>			<p>complementaria documental o in situ dependiendo de los casos. Un resultado negativo de esta evaluación puede dar lugar a la suspensión de la certificación, o, en su caso, a la reducción del alcance.</p>
<p>Existen constataciones Nivel 2 o 3 que ponen de manifiesto:</p> <p>un incumplimiento de los requisitos de certificación o de las obligaciones del explotador de servicios aéreos, con acciones correctivas de largo plazo o acciones correctivas a corto plazo no adecuadas, insuficientes o incompletas</p> <p>o</p> <p>la manipulación, falseamiento u ocultación de los registros que sirven como base para demostrar el cumplimiento de los requisitos de certificación.</p>	<p>No satisfactorio</p>	<p>Suspender la certificación</p> <hr/> <p>Cancelar la certificación</p> <hr/> <p>Reducir el alcance de la certificación</p>	

Nota 1. – Si un deficiente tratamiento de las constataciones Nivel 1 así lo justificase se solicitará información adicional (nuevas acciones correctivas, evidencias de implantación, etc.) antes de tomar la decisión.

Nota 2. – Si la información aportada en el informe de seguimiento no justifica suficientemente la eficacia de las acciones correctivas establecidas, la AAC llevará a cabo acciones de evaluación adicionales. Si en el plazo establecido no se hubiese recibido el informe solicitado se realizará una inspección in situ de manera inmediata. Dicha visita no podrá ser sustituida por una revisión documental.

4. Tipos de acciones ante la identificación de una deficiencia

2.4 La AAC puede fomentar el cumplimiento de los reglamentos mediante acciones proactivas o reactivas.

- a) Acciones proactivas. – La AAC debe asegurarse que los explotadores de servicios aéreos sean adecuadamente aleccionados sobre la importancia del cumplimiento de los requisitos y el impacto que el incumplimiento tiene, o podría tener en la seguridad operacional, en las primeras etapas del proceso de la obtención de un certificado de aprobación. Aún luego de la obtención de los certificados de aprobación o autorizaciones, los OIs deben continuamente brindar asesoramiento, orientación y aconsejar a los explotadores de servicios aéreos y personal aeronáutico, para alentar y fomentar una actitud de cumplimiento continuo y de esta forma mejorar los niveles de seguridad operacional y mantenerlos en un nivel aceptable.
- b) Acciones correctivas. – Cuando las actividades proactivas no funcionan, la AAC deberá recurrir a las acciones administrativas y/o legales que la ley le confiere, de manera de garantizar el cumplimiento de los requisitos. Salvo en casos extremos, las acciones legales se aplicarán luego de que las acciones proactivas y correctivas se hayan agotado. Las acciones correctivas son las siguientes, según la gravedad:
 - (i) Acción informal. – Comunicación verbal o escrita, dando cuenta de un incumplimiento aislado e inadvertido de la reglamentación, cuya gravedad es insignificante o leve.
 - (ii) Acción formal. – En función de la gravedad de la constatación, puede tomar la forma de una carta o documento que establezca la AAC, solicitando la corrección de la deficiencia dentro de un plazo establecido, la de una advertencia, la aplicación de multas, o la suspensión de autorizaciones o cancelación de la certificación, o incluso modificando el plan de vigilancia.

2.5 Cuando el OI ha identificado una deficiencia en cuanto al cumplimiento de los requisitos por parte del explotador de servicios aéreos, corresponderá al OI tomar alguna acción con la finalidad de extinguir la deficiencia y que el explotador de servicios aéreos retorne al estado de cumplimiento continuo.

Tabla 4-2-3 – Matriz de conclusiones y acciones

Acciones a ser tomadas al terminar la actividad de inspección		Clases de acción			
		Carta de orientación	Carta de solicitud de corrección	Carta de advertencia	Suspensión de la actividad
Nivel de la constatación	Nivel 1 (Leve / insignificante)	Si	No	No	No
	Nivel 2 (Grave)	No	Si	No	No
	Nivel 3 (Peligroso)	No	No	Si	Eventualmente, de acuerdo a la evaluación realizada

	Nivel 3 (Catastrófico)	No	No	No	Si
--	----------------------------------	----	----	----	----

2.6 En este caso ya no proceden las acciones de tipo proactivo, debido a que el incumplimiento de un requisito ya ha sido consumado.

2.7 El OI deberá entonces decidir, según la clasificación de la deficiencia, la clase de acción correspondiente con la gravedad a cada caso en base al proceso de toma de decisiones del Párrafo 3. La Tabla 4-2-3 resume las acciones a ser tomadas al terminar la actividad de inspección.

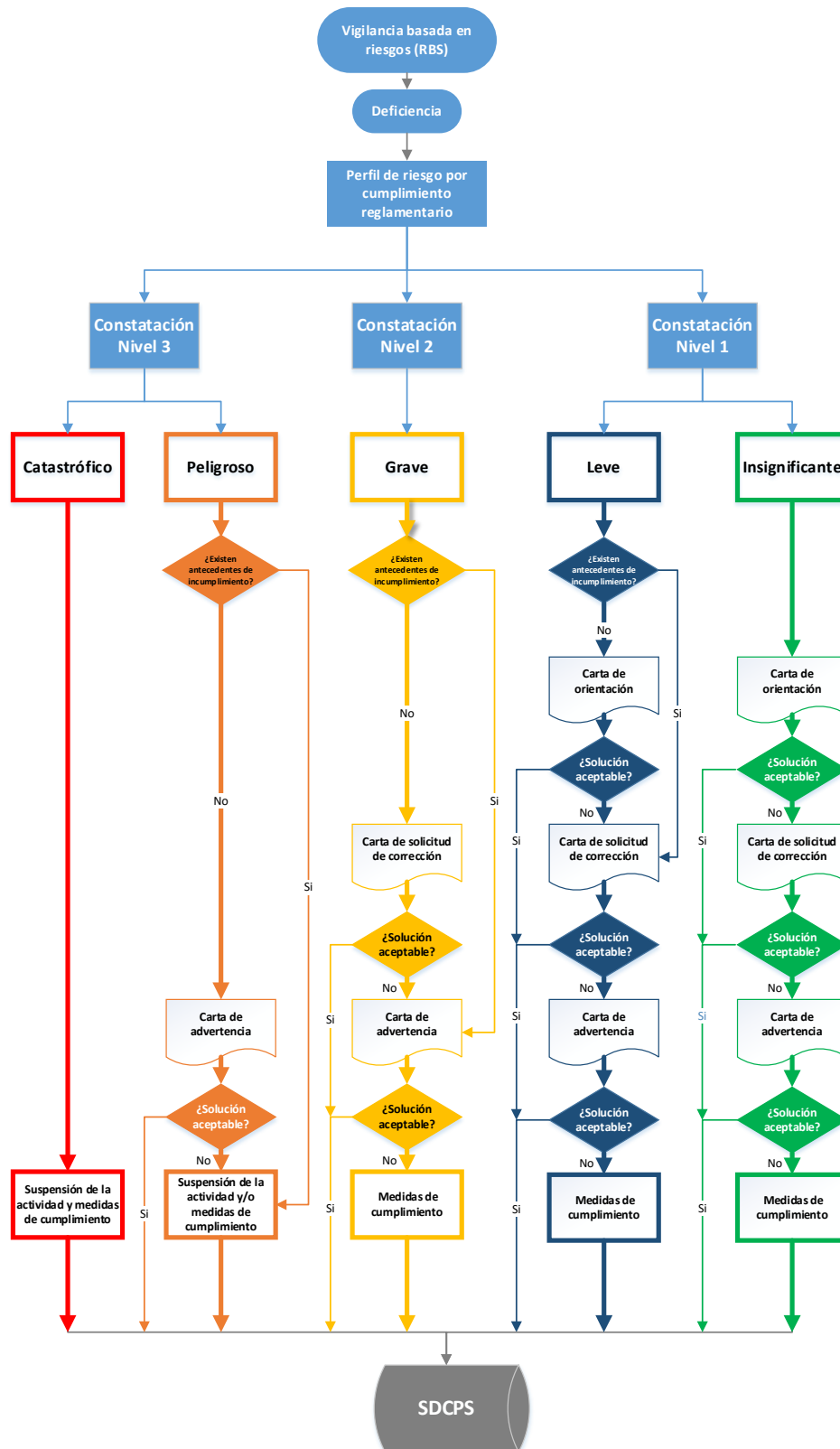
2.8 Las acciones con las que cuenta el OI son las siguientes:

- a) Carta de orientación. – Es una acción informal. Procede en aquellos casos en los que la deficiencia representa una gravedad considerada leve y/o insignificante para la seguridad operacional. Esta acción podría ser verbal, pero es recomendable que se entregue de forma escrita para que quede registro en el programa de vigilancia y en los antecedentes del explotador de servicios aéreos. La carta de orientación da cuenta a un explotador de servicios aéreos, que se ha identificado una deficiencia en el cumplimiento de los requisitos, y orienta al explotador de servicios aéreos sobre la importancia de mantener un estado de cumplimiento continuo, y contiene una solicitud para solucionar el estado de incumplimiento tan pronto como sea posible. Al final de este capítulo se acompaña un ejemplo de carta de orientación.
- b) Carta de solicitud de corrección. – Es una acción formal. Procede en aquellos casos en los que la deficiencia representa una gravedad considerada grave para la seguridad operacional, y siempre y cuando el explotador de servicios aéreos no tenga antecedentes de incumplimiento y/o sanciones previas, en cuyo caso corresponderá directamente una carta de advertencia. También procede cuando el explotador de servicios aéreos no ha respondido adecuadamente a una carta de orientación. Esta acción siempre será en forma escrita para que quede en los registros del programa de vigilancia y en los antecedentes del explotador de servicios aéreos y contendrá el detalle de los requisitos que han sido incumplidos, y un plazo razonable para su corrección. Los plazos suelen ser de veinte (20) o treinta (30) días laborables. Al final de este capítulo se acompaña un ejemplo de carta de solicitud de corrección.
- c) Carta de advertencia. – Es una acción formal. Procede directamente en aquellos casos en que la deficiencia identificada representa una gravedad considerada peligrosa o catastrófica para la seguridad operacional, y el explotador de servicios aéreos tiene antecedentes de incumplimiento o sanciones previas. También procede cuando el explotador de servicios aéreos no ha respondido a una carta de solicitud de corrección dentro del plazo establecido. Esta acción siempre será en forma escrita para que quede en los registros del programa de vigilancia y en los antecedentes del explotador o titular de una licencia y contendrá el detalle de los requisitos que han sido incumplidos, los antecedentes y un plazo final para la corrección que usualmente es entre uno (1) y (3) días. También debe incluir la advertencia de que, en caso de persistir el incumplimiento, se procederá a tomar las medidas administrativas y/o legales correspondientes. Al final de este capítulo se acompaña un ejemplo de carta de advertencia.
- d) Sanciones. – Son acciones formales. Proceden directamente cuando una deficiencia representa cualquiera de los niveles de gravedad y se han aplicado las medidas graduales de cumplimiento, y cuando un explotador de servicios aéreos no ha respondido a una carta de advertencia dentro del plazo establecido. Según los antecedentes de incumplimiento previos, usualmente consistirá en la suspensión de habilitaciones otorgadas en la lista de capacidades o la cancelación del certificado. Los procesos para el establecimiento de

sanciones usualmente están contenidos en un reglamento o documento de faltas y sanciones de cada Estado, la Sección 3 de este capítulo describe el procedimiento a seguir.

2.9 La Figura 4-2-1 representa el proceso de toma de decisiones y seguimiento de las deficiencias.

Figura 4-2-1 – Flujograma del proceso de toma de decisiones y seguimiento de las deficiencias



Sección 3 – Cumplimiento

1. Objetivo

1.1 Las medidas eficaces y oportunas adoptadas por la industria deberían permitir que se resuelvan efectivamente los problemas de seguridad operacional. De lo contrario, la AAC debería tomar medidas apropiadas en materia de cumplimiento, como la imposición de limitaciones, la suspensión o revocación de certificados, licencias o aprobaciones o la imposición de sanciones financieras. La legislación básica del Estado debería otorgar poderes a la AAC para que tome tales medidas, que deberían corresponder a los riesgos en materia de seguridad operacional causados por el incumplimiento o las infracciones. Si, tras un examen cuidadoso de todas las circunstancias del caso y coordinación con la AAC, se determina la necesidad de suspender o revocar los privilegios del titular de licencia, habilitación, certificado o aprobación, la AAC debería informar al titular oficialmente y por escrito, resumiendo la medida propuesta y sus motivos.

1.2 Si el titular de una licencia, habilitación, certificado o aprobación no corrige la deficiencia en los plazos establecidos, la AAC debería adoptar medidas apropiadas y progresivas de cumplimiento para asegurar que se corrijan rápidamente las deficiencias.

2. Medidas de cumplimiento

2.1 Amenaza inmediata a la seguridad operacional, se la define como cualquier acto o circunstancia, la cual, si se permite que continúe o se desarrolle, podría exponer a una persona al riesgo de heridas o muerte o, exponer a cualquier aeronave al riesgo de daño o destrucción.

2.2 Suspensión de la actividad

2.2.1 Dependiendo de las leyes, códigos y reglamentos de cada Estado, un inspector tiene la autoridad de suspender una actividad aeronáutica que está siendo realizada por un explotador de servicios aéreos certificado o imponer limitaciones a sus autorizaciones lo que evitaría una operación insegura.

2.2.2 Si el inspector no puede persuadir a que el explotador de servicios aéreos cumpla con los requisitos de la reglamentación y de seguridad operacional a través de acuerdos y negociaciones, el jefe del organismo de vigilancia, una vez que ha sido notificado por el inspector, remitirá una carta formal para la suspensión temporal de la habilitación, certificado u aprobación, según corresponda.

2.3 Suspensión de un certificado de aprobación

2.3.1 La decisión para suspender un AOC y sus OpSpecs a un explotador de servicios aéreos debe ser tomada, una vez que se ha consultado con el departamento legal y una vez que la suspensión pueda ser sustentada ante un tribunal en el evento de una apelación.

2.3.2 Las suspensiones a los explotadores de servicios aéreos, que no están autorizadas por delegación de autoridad, deben ser enviadas a las oficinas centrales de la AAC, junto con las recomendaciones apropiadas para la acción de suspensión.

Nota. – los documentos suspendidos por las oficinas centrales de la AAC no pueden ser restituidas por otras oficinas de la AAC.

2.3.3 Una vez que los documentos de certificación o sus autorizaciones son suspendidas o canceladas, el personal del departamento de vigilancia de la AAC será informado para que el explotador de servicios aéreos sea vigilado, a fin de asegurar que éste no continúe ejerciendo sus habilitaciones y autorizaciones previas, en violación de la suspensión.

2.4 Cancelación permanente de un certificado de aprobación

2.4.1 Provisiones legales

2.4.1.1 Toda suspensión o cancelación de un documento de certificación de un explotador de servicios aéreos deberá estar respaldada por una provisión legal, la cual faculte a la persona designada a tomar tales acciones.

2.4.2 Delegación de la autoridad

2.4.2.1 Normalmente el código de navegación aérea de la legislación aeronáutica básica del Estado debería contener disposiciones que autoricen al DGAC a cancelar o suspender el certificado o a modificar cualquier autorización, si se considera contraria a los intereses de la seguridad operacional, a condición de que se notifique al explotador de servicios aéreos a su debido tiempo y que se le otorgue la oportunidad de recibir asesoramiento y de interponer apelación.

2.4.3 Criterios para la cancelación

2.4.3.1 Como resultado de una inspección, un documento de certificación de un explotador de servicios aéreos puede ser enmendado, modificado, suspendido o cancelado de manera permanente.

2.4.3.2 Las siguientes condiciones o situaciones indican que un explotador de servicios aéreos no es capaz o no desea cumplir con sus obligaciones:

- a) repetido incumplimiento con los estándares mínimos establecidos en los diferentes manuales y en el reglamento aplicable o en otros reglamentos que aplican a su operación;
- b) falta de capacidad por parte del explotador de servicios aéreos para realizar los trabajos con seguridad y de acuerdo con los términos y condiciones del documento de certificación y autorización;
- c) una serie de violaciones sobre un determinado período de tiempo que indican que un explotador de servicios aéreos no es capaz o no desea realizar los trabajos autorizados de acuerdo con los estándares de seguridad operacional;
- d) programas insuficientes de instrucción y de guía;
- e) falta de preocupación para cumplir con el reglamento aplicable;
- f) pérdida frecuente del control del mantenimiento de las aeronaves;
- g) deficiencia en la aeronavegabilidad de las aeronaves;
- h) procedimientos indebidos de operaciones; y
- i) procedimientos indebidos de registro.

2.4.4 Notificación de la cancelación

2.4.4.1 Luego de haber realizado la consulta al organismo legal y de recopilar todos los respaldos necesarios que sustenten la cancelación, el DGAC emitirá la cancelación definitiva del certificado, a través de una carta dirigida al gerente responsable del explotador de servicios aéreos. En la carta se explicará las causas de la cancelación permanente, haciendo referencia a los requisitos de la reglamentación que no han sido cumplidos, también se le recordará al gerente responsable del

explotador de servicios aéreos la obligatoriedad de devolver el certificado dentro de treinta (30) días después de recibida la notificación.

3. Devolución voluntaria de un certificado de aprobación

3.1 Un explotador de servicios aéreos puede devolver voluntariamente un documento de certificación y autorizaciones, cuando no se encuentra en plena capacidad o no puede cumplir con las condiciones y limitaciones estipuladas en el certificado.

3.2 Luego de recibir un certificado que ha sido devuelto por un explotador de servicios aéreos, éste será archivado en el registro respectivo anotando la fecha y hora de la devolución.

3.3 El inspector principal asignado de dicho explotador de servicios aéreos comunicará a las oficinas de certificación y vigilancia sobre la devolución del certificado, a fin de que puedan vigilar para que el explotador de servicios aéreos no lleve a cabo ningún tipo de operación.

**Figura 4-3-1 – Modelo de carta de orientación
(Membrete de la AAC)**

[Fecha]

Sr. [Juan Pérez]

Representante de [Nombre del explotador de servicios aéreos]

Presente. -

Estimado Sr. [Pérez],

En fecha [insertar fecha] durante una inspección [insertar nombre de la inspección. Por ejemplo: registros, programas de instrucción, etc.] a su base [anotar si es la base principal o estación] se evidenció [insertar constatación, por ejemplo: manual XXXX se encontraba vencido].

La sección [insertar sección] del LAR 121/135/91 especifica que [insertar texto del requisito].

Por tal motivo solicito a usted disponer la pronta solución de esta situación.

Seguro de contar con su colaboración, saludo a usted atentamente.

[Nombre del inspector o del POI]

**Figura 4-3-2 – Modelo de carta de solicitud de corrección
(Membrete de la AAC)**

[Fecha]

Sr. [Juan Pérez]

Representante de [Nombre del explotador de servicios aéreos]

Presente. -

Estimado Sr. [Pérez],

En fecha [insertar fecha] durante una inspección [insertar nombre de la inspección. Por ejemplo: registros, programas de instrucción, etc.] se evidenció [insertar constatación].

Pese a la nota de orientación de fecha [insertar fecha] dirigida a su persona, se ha evidenciado que el problema no ha sido resuelto, persistiendo la situación de incumplimiento a la Sección [insertar sección] del LAR 121/135/91 que especifica que [insertar texto del requisito].

A tiempo de recordarle su obligación de dar cumplimiento a los reglamentos, solicito a usted disponer la solución de esta situación, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles a partir de la recepción de esta carta.

Saludo a usted atentamente.

[Nombre del inspector o del PO]

Figura 4-3-3 – Modelo de carta de advertencia

(Membrete de la AAC)

[Fecha]

Sr. [Juan Pérez]

Representante de [Nombre del explotador de servicios aéreos]

Presente. -

Estimado Sr. [Pérez],

En fecha [insertar fecha] durante una inspección [insertar nombre de la inspección. Por ejemplo: registros, programa de instrucción, etc.] se evidenció [insertar constatación].

Pese a la nota de orientación de fecha [insertar fecha] y la solicitud de cumplimiento de fecha [insertar fecha] dirigida a su persona, se ha evidenciado que el problema no ha sido resuelto, persistiendo la situación de incumplimiento a la Sección [insertar sección] del LAR 121/135/91 que especifica que [insertar texto del requisito].

Esta situación podría evidenciar una falta de capacidad por parte de su organización para cumplir con los reglamentos vigentes, situación que podría poner en riesgo la seguridad de las operaciones.

Por este motivo, comunico a usted que, si la deficiencia no ha sido resuelta en los cinco (5) días siguientes a la recepción de esta carta, será necesario que la AAC tome las medidas administrativas y/o legales que le confiere la ley, para asegurar el cumplimiento de los requisitos y para precautelar la seguridad operacional.

Saludo a usted atentamente.

[Nombre del inspector o del POI]

**Figura 4-3-4 – Modelo de rechazo de acciones correctivas
(Membrete de la AAC)**

[Fecha]

Sr. [Juan Pérez]

Representante de [Nombre del explotador de servicios aéreos]

Presente. -

Estimado Sr. [Pérez],

El motivo de la presente es comunicarle que las acciones correctivas aplicadas por su empresa para resolver la deficiencia informada mediante carta [insertar referencia] de fecha [insertar referencia], constituye simplemente una solución temporal y no está dirigida a evitar o prevenir que la situación se repita.

Por este motivo, solicito a usted disponer la identificación de la causa raíz del incumplimiento y determinar la aplicación de medidas correctivas adicionales que corrijan el problema de manera definitiva.

Sin otro particular saludo a usted atentamente.

[Nombre del inspector o del PO]