



SAFE SKIES.
SUSTAINABLE FUTURE.

Taller para Inspectores/as de Vigilancia de la Seguridad Operacional de los Servicios de Navegación Aérea (ANS)

Módulo 9

Procedimientos para la Clasificación y Resolución
de No Conformidades

Objetivo del Módulo

Que los participantes analicen y comprendan los procedimientos para clasificar las no conformidades derivadas de las actividades de vigilancia de la seguridad operacional y el proceso implicado en su resolución (que involucra tanto a la AAC como al ANSP), utilizando como referencia el Capítulo 10 de la “Guía para apoyar la supervisión de la seguridad operacional de los ANS”.

Introducción

- Documentación y clasificación de No Conformidades.
- Elementos relevantes del proceso de vigilancia de la seguridad operacional.
- Formatos de reportes.
- ¿Cuál es el objetivo de estos procedimientos?

Contenido del Módulo

Descripción del
procedimiento

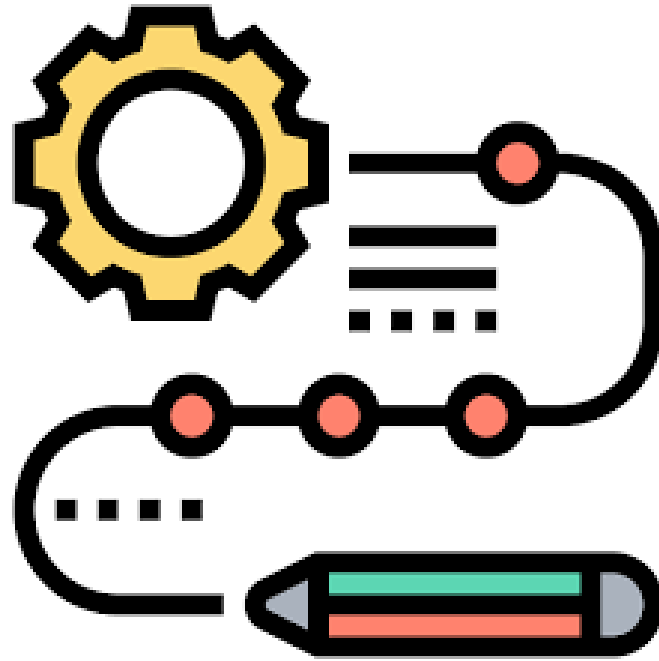
Categorización de las No
Conformidades

Plan de acciones
correctivas (CAP)

Procedimiento de seguimiento
al CAP

Falta de atención al CAP

Adjuntos de la guía



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso a Paso

El inspector:

1. Documenta todas las No Conformidades detectadas (en el formato o formulario desarrollado para tal fin).
2. Clasifica las No Conformidades (de acuerdo con los criterios definidos por la AAC).
3. Coordina la notificación de las No Conformidades al ANSP con el área/responsable de la AAC.
4. Realiza el seguimiento de la elaboración y presentación de los CAP por parte del ANSP.
5. Revisa y evalúa los CAP presentados por el ANSP para su aceptación o para solicitar revisiones o aclaraciones.



CATEGORIZACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

Criterios

- Para la clasificación de las no conformidades existe una amplia variedad de criterios que podrían ser empleados por las AAC, los que van desde el desarrollo de una matriz de riesgo de seguridad operacional para su clasificación o las más simples que se enfocan los aspectos de cumplimiento prescriptivos.
- La guía enfoca la orientación para la implementación de un sistema de clasificación simple, pero efectivo, de las no conformidades.
- A partir de la calificación que reciban las no conformidades resultantes de las actividades de vigilancia, se define la prioridad para la implantación de las medidas correctivas o de mitigación, así como los plazos para la implementación de los planes acciones correctivas de las no conformidades.

Sistema de Clasificación

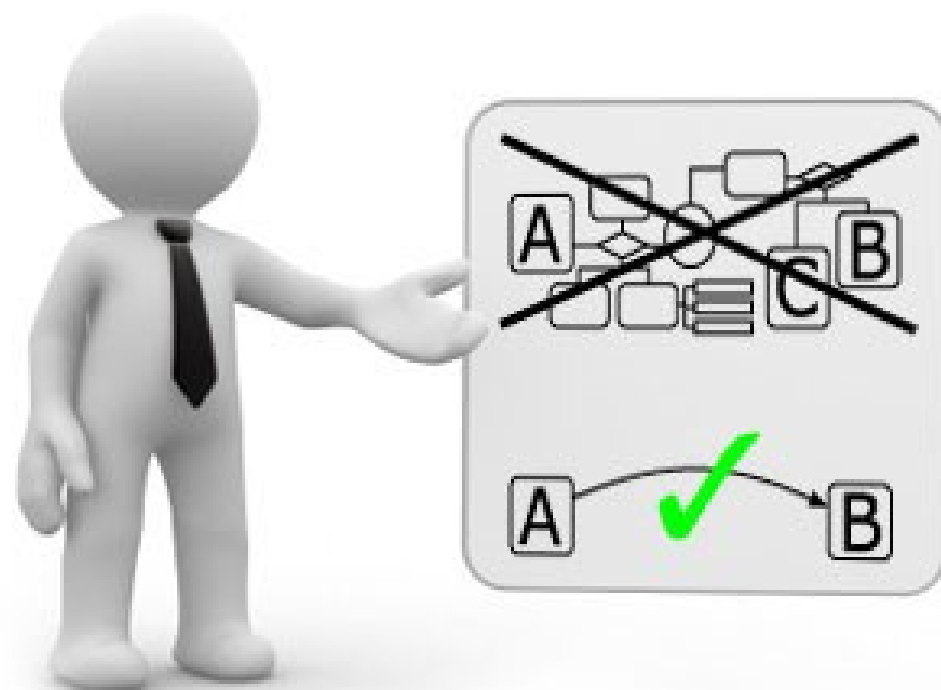
- A o 1.
- B o 2.
- De acuerdo con la clasificación de la No Conformidad, la AAC debe establecer plazos tanto para el inicio de la implementación de las acciones correctivas, como para la resolución de la No Conformidad.

¿Qué interpretan de la descripción de cada una de estas categorías?

Establecimiento de plazos

- Para el establecimiento de los plazos, es importante tener en consideración el alcance de la medida a implementarse y la factibilidad de la implementación dentro del mismo, como ejemplo podemos tomar, el tiempo que podría requerir la modificación de un manual o procedimiento, y el tiempo necesario para la adquisición de algún equipo o tecnología.
- Los plazos establecidos en la guía (para cada categoría de No Conformidad) son referenciales y cada AAC debe adoptar los plazos que se ajusten adecuadamente a su contexto operacional.
- Lo que sí es fundamental es que los plazos estén definidos, incluidos en el Manual del Inspector, y socializados con el ANSP.





PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

AAC

- Establece los lineamientos para que el ANSP elabore los CAP.
- Define los criterios para aceptar o rechazar el CAP.
- Orienta al ANSP en la elaboración del CAP.
- Da seguimiento al cumplimiento de los diferentes plazos del proceso.
- Evalúa el avance en la implementación de las medidas propuestas (y aceptadas) por el ANSP en los CAP.
- Notificar al ANSP de la aceptación o rechazo (con los motivos correspondientes) de los CAP.

ANSP

- Elaborar los CAP, de acuerdo con las disposiciones de la AAC.
- Presentar los CAP a la AAC para su aceptación, dentro de los plazos establecidos.
- Implementar los CAP de acuerdo con lo aceptado por la AAC.
- De ser necesario, solicitar, con previo aviso, extensiones a los plazos establecidos por la AAC (con la debida justificación).
- Mantener una comunicación constante, fluida, y efectiva con la AAC respecto a la implementación de los CAP y a la resolución de las no conformidades.

Criterios para la elaboración de CAP

Pertinentes

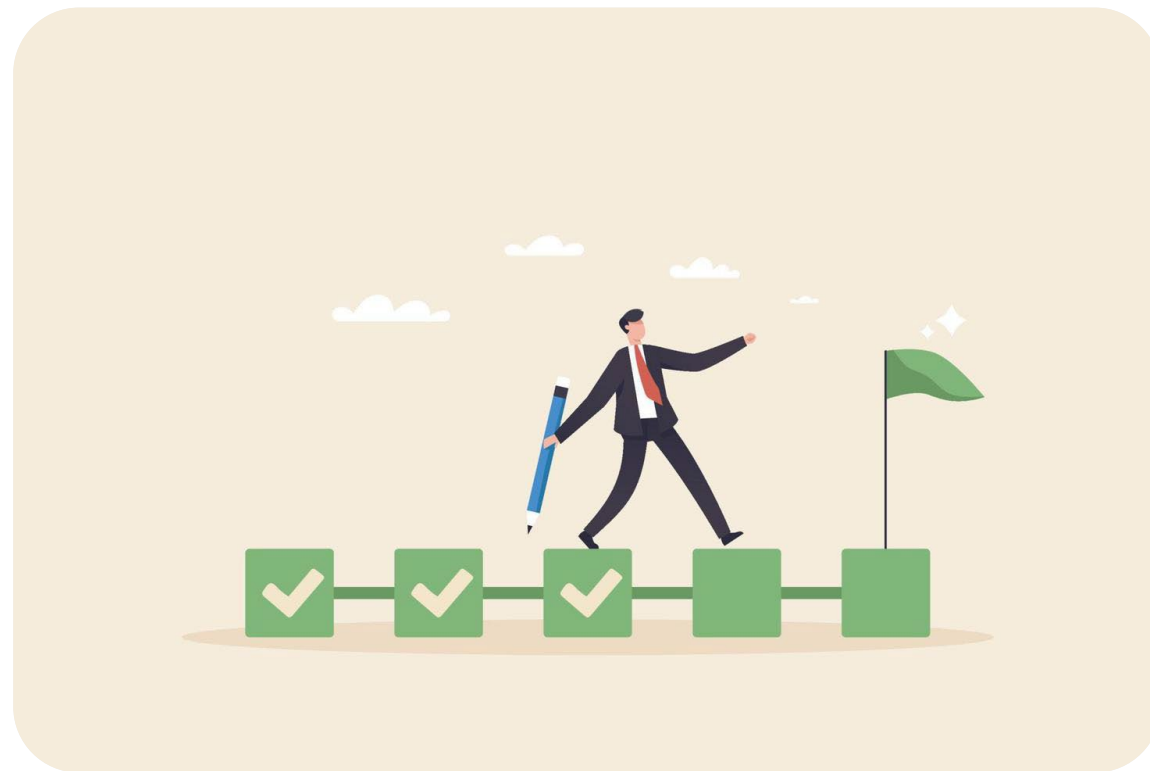
Integrales

Detallados

Específicos

Realistas

Coherentes



SEGUIMIENTO A LOS CAP

Generalidades

- Como parte del proceso para el seguimiento y la resolución de las no conformidades, el ANSP debe remitir la documentación que sirva como evidencia para el cierre de la o las no conformidades dentro del plazo establecido en el CAP.
- La AAC deberá establecer los mecanismos de recordatorio necesarios a los ANSP.

Revisión de evidencias

- Al recibir las evidencias del ANSP, estas deberán ser evaluadas por los inspectores ANS de la especialidad correspondiente, los que llevarán registro de estas, y dentro de las cuales se podrían incluir fotos, grabaciones de videos y voz, documentos, emails, etc.

Actividades de seguimiento

- De ser necesario dentro del proceso de seguimiento, y tomando en consideración la naturaleza de la o las no conformidades, se podrán realizar actividades de vigilancia para el seguimiento y cierre de las no conformidades.

¿De qué forma podría realizarse un seguimiento efectivo de la implementación de los CAP?

Consideraciones para analizar

- Una actividad de seguimiento identifica que la implementación del CAP realizada por el ANSP no ha alcanzado el nivel necesario para resolver la no conformidad. ¿Qué hacer?
- Protección de la información y transparencia del proceso.
- La importancia del seguimiento en la credibilidad y efectividad del SSO.



FALTA DE ATENCIÓN A LOS CAP

Doc. 9734, Parte A, Capítulo 3

*“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.”*

Políticas y procedimientos

- La AAC deberá establecer e implantar políticas y procedimientos claros, completos y detallados en materia de cumplimiento para uso de su personal de inspección. Dichas políticas y procedimientos deberían permitir un enfoque efectivo, proporcional, gradual y coherente para el cumplimiento por parte del personal de la AAC.
- Implementar adecuadamente el CE-8.

Nota. Estas políticas y procedimientos deben estar basadas en la legislación del Estado para que tengan la validez requerida.

Medidas de cumplimiento

- En el caso que un ANSP no prestara la atención necesaria a su CAP y no corrige las no conformidades dentro de los plazos establecidos por la AAC, se deberían adoptar medidas apropiadas y progresivas de cumplimiento para asegurar que se corrijan rápidamente las no conformidades.
- La guía incluye una referencia de un proceso gradual de aplicación de medidas de cumplimiento, así como una lista (no exhaustiva) de medidas de mitigación.

¿Quién y cómo se aplican estas medidas?



ADJUNTOS

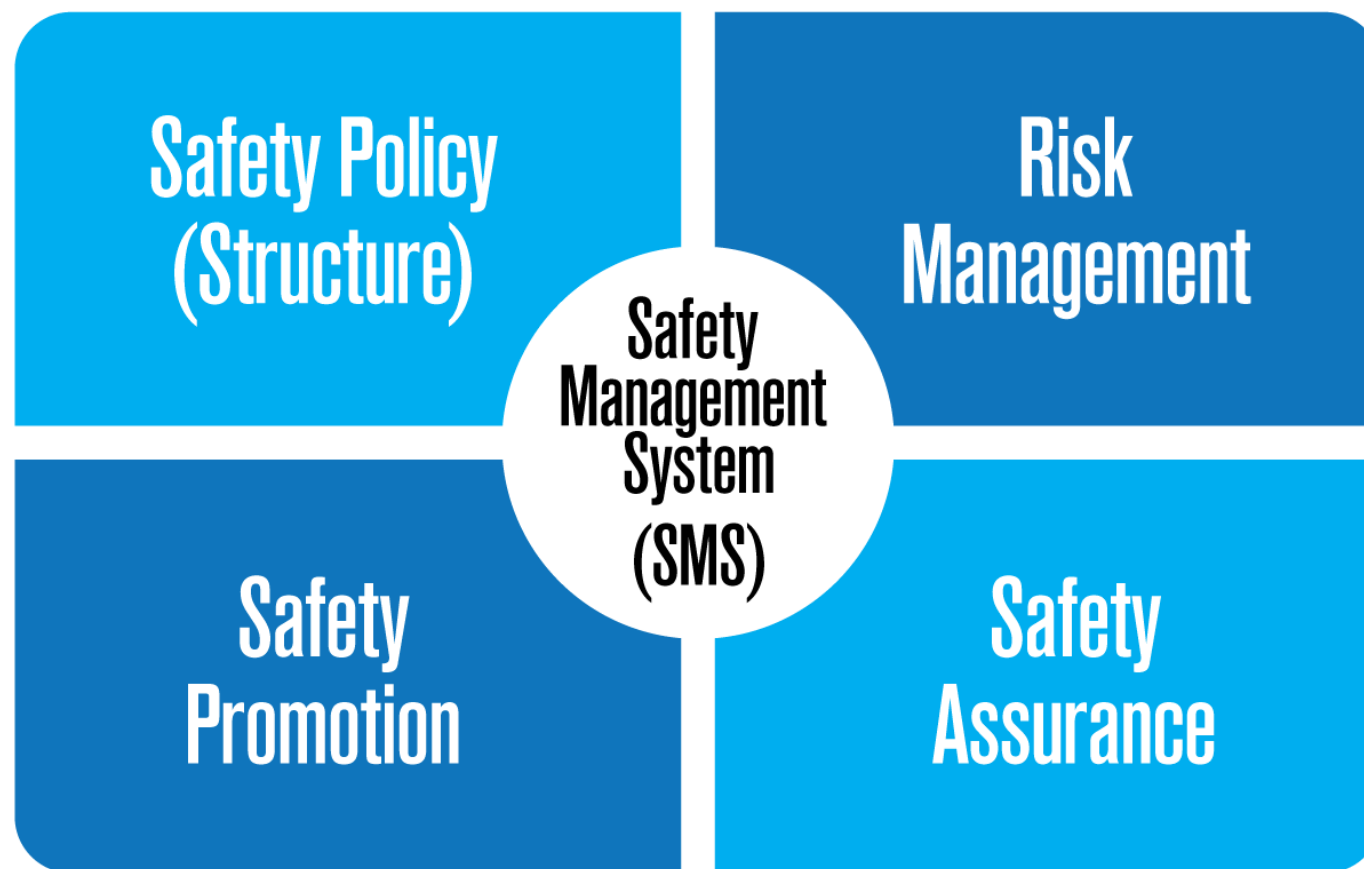
Adjuntos A-G. Listas de verificación

[LOGO AAC]		[NOMBRE AAC Y DEL ÁREA DE VIGILANCIA ANS]					
LISTA DE VERIFICACIÓN [INSERTAR REGULACIÓN NACIONAL APLICABLE]							
1. Nombre del ANSP:					2. Fecha:		
3. Dirección:							
4. Nombre del directivo/ejecutivo/jefe responsable:							
5. Inspector líder:							
6. Inspectores:							
• A • B • C • D							
7. Capítulo 1/A/I... [Insertar nombre del capítulo de la regulación nacional aplicable]							
8. N°	9. Referencia	10. Pregunta del requisito	11. Respuesta	12. Orientación para la evaluación de la pregunta del requisito	13. Estado de implantación	14. Evidencias /Notas/ Comentarios	
001	[Insertar referencia al requisito de la regulación]	¿Se aplican las disposiciones de la AAC en referencia a la estructura y organización del espacio aéreo?	☐ Sí ☐ No	Verificar: 1. Manual descriptivo de la organización 2. Manual operativo ATS 3. Ley/código/decreto	☐ Satisfactorio ☐ No Satisfactorio ☐ No aplicable		

Adjunto H. Guía para elaborar listas de verificación

[LOGO AAC]		[NOMBRE AAC Y DEL ÁREA DE VIGILANCIA ANS]						
1		1. Nombre del ANSP:				2. Fecha:		
		3. Dirección:						
		4. Nombre de la institución:						
5. Insp		7. Capítulo 1/A/I... [Insertar nombre del capítulo de la regulación nacional aplicable]						
6. Insp		8. N°	9. Referencia	10. Pregunta del requisito	11. Respuesta	12. Orientación para la evaluación de la pregunta del requisito	13. Estado de implantación	14. Evidencias /Notas/ Comentarios
•		001	[Insertar referencia al requisito de la regulación]	[Insertar pregunta de protocolo]	☐ Sí ☐ No	[Insertar guía para el ISNA]	☐ Satisfactorio ☐ No Satisfactorio ☐ No aplicable	
•		003	.					
•		005	.					
•			.					

Adjunto I. Guía para la verificación de las fases de implementación del SMS



¿Preguntas?



¡Muchas gracias!