

**Sistema Regional de Cooperación para la
Vigilancia de la Seguridad Operacional**

**Manual sobre las competencias de los
inspectores de seguridad operacional
del SRVSOP**

Código M-GEN-005

**Aprobado por el Coordinador General del SRVSOP
y publicado bajo su responsabilidad**

**Primera edición
Febrero 2021**

Índice

Registro de enmiendas	i
Índice.....	ii
1. Introducción.....	1
2. Definiciones.....	2
3. Abreviaturas y Acrónimos	5
Capítulo 1 – ¿Por qué se necesitan inspectores de seguridad operacional de la aviación civil?	6
1.1 Obligaciones.....	6
1.1.1 Cumplimiento de las obligaciones reglamentarias para apoyar la aviación civil internacional.....	6
1.1.2 Obligaciones de la AAC para apoyar un organismo de inspección efectivo	8
1.2 Reclutamiento y selección de los CASI	10
1.3 Incrementando las tendencias hacia los reglamentos basados en el rendimiento	11
1.4 Preparando CASIs para el futuro	12
Capítulo 2 – Deberes y responsabilidades de los CASIs	14
2.1 Áreas de actividad de los CASIs.....	14
2.2 Roles del inspector, funciones típicas y calificaciones de ingreso.....	14
2.2.6 CASI de aeródromo o helipuerto	15
2.2.7 CASI de aeronavegabilidad	16
2.2.8 CASI de operaciones de vuelo	17
2.2.9 CASI de despacho de vuelo	17
2.2.10 CASI de servicios de navegación aérea	18
2.2.11 CASI de seguridad operacional de cabina	19
2.2.12 CASI de mercancías peligrosas.....	19
2.2.13 CASI de licencias	20
2.2.14 CASI de medicina aeronáutica	20
Capítulo 3 –Competencias de los CASI.....	22
3.1 ¿Cuáles son las competencias de los CASI?	22
3.2 Marco de competencia del CASI.....	22
Capítulo 4 – Carrera del CASI y ciclo de vida de la instrucción	28
4.1 Ciclo de vida de la carrera del CASI	28
4.2 Apoyando el ciclo de vida del CASI a través de la instrucción	28
4.3 Instrucción inicial.....	28
4.4 Instrucción continua	32
4.5 Instrucción de recalificación	32
4.6 Instrucción avanzada	32
APÉNDICE A 1	
EJEMPLOS DE ADAPTACIÓN POTENCIAL A LOS MARCOS DE COMPETENCIAS DE LA OACI PARA LAS COMPETENCIAS DE ENTRADA Y FORMACIÓN	

INICIAL..... 1

APÉNDICE B 1

EJEMPLOS DE ESPECIFICACIONES DE INSTRUCCIÓN, MODELOS DE
COMPETENCIA ADAPTADOS Y GUÍAS DE EVIDENCIA 1

APÉNDICE C 1

ORIENTACIONES DE LA OACI RELACIONADAS CON LOS PROCEDIMIENTOS
OPERATIVOS PARA APOYAR EL DESARROLLO DE GUIAS PARA
INSPECTORES 1

1. Introducción

1.1 Este manual ha sido desarrollado tomando como guía el Doc 10070 - Manual sobre las competencias de los inspectores de aviación civil de la OACI.

1.2 Asimismo, este documento ha sido personalizado en el marco de trabajo del SRVSOP para brindar a las Autoridades de Aviación Civil de sus Estados, orientación en el desarrollo y mantenimiento de una fuerza laboral competente de inspectores de seguridad operacional de la aviación civil (CASI).

1.3 Para que el manual se mantenga actualizado, se examinarán todas las recomendaciones y sugerencias que se reciban y, si se consideran aceptables, se incluirán en la edición siguiente del manual.

1.4 Su revisión periódica permitirá aplicar la mejora continua a las orientaciones y herramientas que contiene como un documento actualizado que responda a las necesidades para mantener calificado al personal de inspectores que tienen a su cargo la vigilancia de la seguridad operacional.

1.5 Los comentarios sobre el presente manual se agradece dirigirlos al siguiente correo electrónico: icaosam@icao.int

2. Definiciones

Cuando se utilicen los siguientes términos en este manual, tienen los siguientes significados:

- **Aeródromo:** Área definida de tierra o de agua (que incluye todas sus edificaciones, instalaciones y equipos) destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener pruebas y evaluarlas objetivamente a fin de determinar la medida en que se cumplen los requisitos y criterios de auditoría.
- **Autoridad de Aviación Civil (AAC):** Entidad o entidades gubernamentales, sean cuales fueren sus nombres, a las que incumbe directamente la reglamentación de todos los aspectos del transporte aéreo civil, de índole técnica (o sea, navegación aérea y seguridad operacional) y económica (o sea, los aspectos comerciales del transporte aéreo).
- **Calidad:** La totalidad de las características de un producto o servicio que tienen que ver con su capacidad de satisfacer necesidades establecidas o implícitas.
- **Centro de avisos de ciclones tropicales (TCAC).** Centro meteorológico designado en virtud de un acuerdo regional de navegación aérea para proporcionar a las oficinas de vigilancia meteorológica, a los centros mundiales de pronósticos de área y a los bancos internacionales de datos OPMET información de asesoramiento sobre la posición, la dirección y la velocidad de movimiento pronosticadas, la presión central y el viento máximo en la superficie de los ciclones tropicales.
- **Centro de meteorología espacial (SWXC).** Centro designado para vigilar y proporcionar información de asesoramiento sobre fenómenos meteorológicos espaciales que afectan las radiocomunicaciones de alta frecuencia, las comunicaciones por satélite y los sistemas de navegación y vigilancia basados en el GNSS y/o representan un riesgo de radiación para los ocupantes de la aeronave.
- **Centro mundial de pronósticos de área (WAFc).** Centro meteorológico designado para preparar y expedir pronósticos del tiempo significativo y en altitud en forma digital a escala mundial directamente a los Estados utilizando los servicios basados en Internet del servicio fijo aeronáutico.
- **Competencia:** La combinación de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para realizar una tarea ajustándose a la norma prescrita.
- **Conformidad:** El estado de cumplimiento de los criterios, estándares, especificaciones y resultados deseados establecidos.
- **Control de operaciones:** Autoridad ejercida respecto a la iniciación, continuación, desviación o terminación de un vuelo en interés de la seguridad operacional de la aeronave y de la regularidad y eficacia del vuelo.
- **Criterio de actuación:** Enunciación simple, para fines de evaluación, sobre el resultado que se espera del elemento de competencia y una descripción de los criterios que se aplican para determinar si se ha logrado el nivel requerido de actuación. Un criterio de actuación consiste en un comportamiento observable, condición(es) y un estándar de competencia.
- **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, o disposiciones relacionadas con la seguridad operacional, procedimientos de los proveedores de servicio o la falta de aplicación de los textos aprobados y/o aceptados por la AAC.
- **Cumplimiento:** El estado de cumplir los requisitos ordenados a través de la reglamentación.
- **Director General de Aviación Civil:** Una designación que identifica al alto funcionario que es el jefe de la Autoridad de Aviación Civil del Estado.
- **Diseño de sistemas de instrucción (ISD):** Un proceso formal para el diseño de instrucción que incluye análisis, diseño y producción, y procesos de evaluación.
- **instrucción y evaluación basadas en la competencia:** Instrucción y evaluación cuyas

características son la orientación hacia actuación, énfasis en las normas de actuación y su medición, y el desarrollo de la instrucción según las normas específicas de actuación.

- **Evaluación de riesgos:** El análisis de las consecuencias de los peligros que se han determinado como una amenaza para las capacidades de una organización o persona (s). Un análisis de riesgos de seguridad operacional utiliza un desglose convencional del riesgo en dos componentes para definir el nivel de riesgo de seguridad operacional: la probabilidad de ocurrencia de un evento o condición perjudicial, y la gravedad del evento o condición, en caso de que ocurra, para definir el nivel de riesgo de la seguridad operacional.
- **Aseguramiento de la calidad (QA):** Todas las acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que todas las actividades de aviación satisfacen los estándares y requisitos dados, incluidos los especificados por la organización en los manuales pertinentes.
- **Gestión de la calidad:** Un enfoque de gestión centrado en los medios para lograr los objetivos de calidad del producto o servicio a través del uso de sus cuatro componentes clave: planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad.
- **Inspección:** Examen de actividades, productos o servicios específicos del titular (o solicitante) de una licencia, certificado, aprobación o autorización de aviación realizado por inspectores de aviación civil para confirmar el cumplimiento de los requisitos relativos a la licencia, certificado, aprobación o autorización ya expedidos por el Estado (o en trámite).
- **Inspector de seguridad operacional de la aviación civil (CASI):** Persona cualificada autorizada por el Estado para desempeñar actividades de vigilancia para la aviación civil.
- **Operación de aviación general:** Una operación de aeronave distinta a la de transporte aéreo comercial o de trabajos aéreos.
- **Operación de transporte aéreo comercial:** Operación de aeronave que supone el transporte de pasajeros, carga o correo por remuneración o arrendamiento.
- **Explotador:** La persona, organismo o empresa que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.
- **Organismo de inspección:** La agrupación de todos los CASI y sus gerentes operativos inmediatos, independientemente de dónde estén asignados dentro de la organización de la AAC.
- **Organización de instrucción aprobada (ATO):** Una organización aprobada por y que funciona bajo la supervisión de un Estado contratante de acuerdo con los requisitos del Anexo 1 para realizar una instrucción aprobada. Se refiere a los centros de instrucción y de entrenamiento de aeronáutica civil certificados y supervisados por la AAC de acuerdo a los LAR 141, 142 y 147.
Nota.- El Estado contratante debe garantizar que la ATO esté incluida en el programa de vigilancia de la seguridad operacional del Estado.
- **Peligro:** Condición u objeto que entraña la posibilidad de causar un incidente o accidente de aviación o contribuir al mismo.
- **Preocupación significativa de seguridad operacional (SSC):** Ocurre cuando el Estado permite al titular de una autorización o aprobación ejercer las atribuciones correspondientes a las mismas, aunque no se satisfagan los requisitos mínimos establecidos por el Estado y por las normas estipuladas en los Anexos al Convenio, lo que resulta en un inmediato riesgo para la seguridad operacional de la aviación civil internacional
- **Programa estatal de seguridad operacional (SSP):** Un conjunto integrado de reglamentos y actividades dirigidas a mejorar la seguridad operacional.
- **Proveedor de servicios.** Organización que proporciona productos o servicios de aviación. Así, la expresión abarca organizaciones de instrucción aprobadas, explotadores de aeronaves, organizaciones de mantenimiento aprobadas, organizaciones responsables del diseño de tipo o la fabricación de aeronaves, motores o hélices, proveedores de servicios de tránsito aéreo y otros proveedores de servicios de navegación aérea y explotadores de aeródromos.
- **Rendimiento humano:** Capacidades y limitaciones humanas que tienen un impacto en la seguridad y eficiencia de las operaciones aeronáuticas.
- **Rendimiento en materia de seguridad operacional.** Logro de un Estado o un proveedor de

servicios en lo que respecta a la seguridad operacional, de conformidad con lo definido mediante sus metas e indicadores de rendimiento en materia de seguridad operacional

- **Riesgo para la seguridad operacional:** La probabilidad y gravedad previstas de las consecuencias o resultados de un peligro.
- **Seguridad operacional.** Estado en el que los riesgos asociados a las actividades de aviación relativas a la operación de las aeronaves, o que apoyan directamente dicha operación, se reducen y controlan a un nivel aceptable.
- **Servicios de navegación aérea (ANS):** Servicios que se prestan al tránsito aéreo durante todas las fases de operación, incluida la gestión del tránsito aéreo (ATM), comunicaciones, navegación y vigilancia (CNS), servicios meteorológicos para la navegación aérea (MET), búsqueda y salvamento (SAR) y servicios de información aeronáutica/gestión de información aeronáutica (AIS).
- **Servicios de tránsito aéreo (ATS):** Expresión genérica que se aplica, según el caso, a los servicios de información de vuelo, alerta, asesoramiento de tránsito aéreo, control de tránsito aéreo (servicios de control de área, control de aproximación o control de aeródromo).
- **Sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS):** Enfoque sistemático para la gestión de la seguridad operacional que incluye las estructuras orgánicas, la obligación de rendición de cuentas, las responsabilidades, las políticas y los procedimientos necesarios.
- **Supervisión de la seguridad operacional.** Función desempeñada por los Estados para garantizar que las personas y las organizaciones que llevan a cabo una actividad aeronáutica cumplan las leyes y reglamentos nacionales relacionados con la seguridad operacional.
- **Vigilancia:** Actividades estatales mediante las cuales el Estado verifica, de manera preventiva, con inspecciones y auditorías, que los titulares de licencias, certificados, autorizaciones o aprobaciones en el ámbito de la aviación sigan cumpliendo los requisitos y la función establecidos, al nivel de competencia y seguridad operacional que el Estado requiere.
- **Vigilancia de la seguridad operacional:** Función realizada por un Estado para asegurar que las personas y organismos que desempeñan actividades de aviación cumplan las leyes y reglamentos nacionales relativos a la seguridad operacional.

3. Abreviaturas y Acrónimos

AAC	Autoridad de Aviación Civil
AIS	Servicios de información aeronáutica
AMO	Organización de mantenimiento aprobada
AOC	Certificado de explotador de servicios aéreos
ATM	Gestión del tránsito aéreo
ATO	Organización de instrucción aprobada
CASI	Inspector de seguridad operacional de la aviación civil
CNS	Comunicación, navegación y vigilancia
DGCA	Director General de Aviación Civil
EDTO	Operaciones con tiempo de desviación extendido
GANP	Plan mundial de navegación aérea
GASP	Plan global para la seguridad operacional de la aviación
ISD	Diseño de sistemas instruccionales
MEL	Lista de equipo mínimo
MET	Servicios meteorológicos para la navegación aérea
OCDE	Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos
OJT	Instrucción práctica en el puesto de trabajo
PANS	Procedimientos para los servicios de navegación aérea
PANS-TGR	Procedimientos para los servicios de navegación aérea - Instrucción
PBR	Reglamentos basados en rendimiento
QA	Aseguramiento de la calidad
RA	Evaluación de riesgos
SARPs	Normas y métodos recomendados
SME	Especialista en la materia
SMS	Sistema de gestión de la seguridad operacional
SRVSOP	Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional
SSP	Programa estatal de seguridad operacional

Capítulo 1 – ¿Por qué se necesitan inspectores de seguridad operacional de la aviación civil?

Este capítulo describe las obligaciones con respecto a la vigilancia de la seguridad operacional enfatizando el papel de los inspectores de la aviación civil (CASI), su reclutamiento, el entorno reglamentario cambiante en el que trabajan y cómo un enfoque basado en competencias puede preparar a los CASIs para el futuro.

Un CASI es una persona calificada y autorizada para llevar a cabo actividades de vigilancia de la seguridad operacional. La vigilancia de la seguridad operacional es una función que se desempeña para garantizar que las personas y organizaciones que realizan actividades de aviación cumplan con las leyes y reglamentaciones relacionadas con la seguridad operacional. Para el propósito de este documento, se entenderá que los CASIs excluyen al personal de la autoridad involucrado exclusivamente en la vigilancia del diseño del producto y la certificación de tipo.

1.1 Obligaciones

Existen dos tipos de obligaciones con respecto a la vigilancia: las que se relacionan con el apoyo a la aviación civil internacional y las que se relacionan con el apoyo a los CASIs para desempeñar de manera efectiva las funciones de vigilancia de la seguridad operacional en nombre de la AAC.

1.1.1 Cumplimiento de las obligaciones reglamentarias para apoyar la aviación civil internacional

1.1.1.1 El Convenio sobre Aviación Civil Internacional y sus diecinueve Anexos establecen varias obligaciones clave. Una de las obligaciones es la supervisión de diversas entidades y actividades de aviación.

1.1.1.2 Para cumplir con estas obligaciones, el Anexo 19 - Gestión de la seguridad operacional, en el Apéndice 1 identifica ocho elementos críticos (CE) que se describen en la Figura 1 – Elementos críticos de un sistema estatal de vigilancia de la seguridad operacional:



Figura 1- Elementos críticos de un sistema estatal de vigilancia de la seguridad operacional

1.1.1.3 Los Elementos críticos 4 y 5 están particularmente relacionados con la cualificación de los CASIs, mientras que los Elementos críticos 6, 7 y 8 están asociados con sus funciones y responsabilidades. De particular interés para el tema que se trata en este documento, son las normas asociadas con los Elementos críticos 4 y 5 que se describen en el Anexo 19, a saber:

“CE-4 Personal técnico cualificado

4.1 Los Estados establecerán los requisitos mínimos en relación con las cualificaciones del personal técnico que desempeña las funciones relacionadas con la seguridad operacional y tomará las medidas necesarias para ofrecer instrucción inicial y continua que resulte apropiada para mantener y mejorar la competencia de dicho personal al nivel deseado.

4.2 Los Estados implantarán un sistema para mantener registros de instrucción para el personal técnico.

CE-5 Orientación técnica, instrumentos y suministro de información crítica en materia de seguridad operacional

5.1 Los Estados proporcionarán instalaciones apropiadas, textos de orientación y procedimientos de carácter técnico actualizados y completos, información crítica sobre seguridad operacional, instrumentos y equipo y medios de transporte, según convenga, al personal técnico para que éste pueda desempeñar sus funciones de supervisión de la seguridad operacional con eficacia, de acuerdo con los procedimientos establecidos y de manera normalizada.

5.2 Los Estados proporcionarán a la industria de la aviación orientación técnica sobre la aplicación de los reglamentos pertinentes”.

1.1.1.4 Considerando los CE-4 y CE-5 se debe asegurar que el programa estatal de seguridad operacional (SSP) gestione el desafío del crecimiento de la industria de la aviación y mantenga un entorno operacional seguro. Se deberá identificar qué inversiones deben realizarse para poder seguir cumpliendo las obligaciones internacionales en virtud del Convenio sobre Aviación Civil Internacional y planificar el sistema de transporte aéreo futuro de conformidad con el plan global para la seguridad operacional de la aviación (GASP) y el plan mundial de navegación aérea (GANP).

1.1.1.5 Según el informe del programa de auditoría universal de vigilancia de la seguridad operacional y del enfoque de observación continua (CMA), el CE-4 sigue siendo el elemento crítico con el porcentaje de implementación efectiva (EI) más bajo a nivel mundial.

1.1.1.6 La disminución de la implementación efectiva (EI) relacionada con este elemento crítico, es el resultado de una serie de factores:

- a) Uno de ellos es la deriva práctica del sistema de vigilancia de la seguridad operacional que se produce cuando una AAC no puede retener a su personal técnico cualificado y competente. Sobre todo, cuando no cuenta con personal suficiente para realizar de manera efectiva todas las actividades de inspección, certificación, vigilancia y de aplicación adicionales necesarias, asociadas con un aumento significativo de su nivel de actividad aeronáutica. Los recursos humanos cualificados y limitados disponibles también tienen un impacto en la identificación de diferencias con las disposiciones de la OACI. Esto requiere una comprensión suficiente de las normas y métodos recomendados (SARPS) involucradas, que pueden estar limitadas por la instrucción del personal, por la complejidad o formulación de algunas SARPS y por la dificultad inherente asociada con la evaluación del nivel de cumplimiento de las reglamentaciones nacionales y prácticas con las SARPS.
- b) Si bien se puede lograr reclutar expertos adecuadamente cualificados, es posible que no puedan retenerlos. Una vez que estos expertos reciben instrucción significativa y acumulan experiencia, se les ofrecen puestos en la industria, o en organizaciones internacionales o regionales que tienen condiciones de empleo o paquetes de compensación más atractivos. La falta o la insuficiencia de inspectores calificados sigue siendo el principal obstáculo para la implementación de un sistema eficaz de vigilancia de la seguridad operacional y suele ser la causa de las situaciones que conducen a la identificación de preocupaciones significativas de seguridad operacional (SSC) por parte de la OACI.
- c) Otra dificultad podría ser estimar objetivamente las necesidades de personal de la AAC en los diversos dominios de la aviación, en función del nivel de actividad y complejidad del sistema de aviación, así como de estimar, obtener y capacitar recursos humanos adicionales cuando se observa o pronostica un aumento significativo en el nivel de actividad de la aviación.
- d) Otro factor, es no haber establecido una política de instrucción junto con la disponibilidad de fondos suficientes para la implementación efectiva de los programas y planes de instrucción

que son los componentes básicos del sistema de instrucción. En ausencia de tal política, o cuando la política de instrucción existe pero no es exhaustiva o no se implementa adecuadamente, pueden carecerse o tener programas de instrucción que no son suficientemente detallados para algunos o todos los puestos de los inspectores de la AAC; los registros de instrucción pueden mantenerse parcialmente (que consisten principalmente en una compilación de certificados de finalización del curso); y la instrucción práctica en el puesto de trabajo (OJT) no puede ser realizada por personal suficientemente cualificado y con experiencia y/o puede no estar documentada en los registros de instrucción.

- e) La falta de recursos financieros suficientes sigue siendo el principal obstáculo para la provisión de instrucción, lo que hace que el organismo de inspección y el personal pertinente no tengan las cualificaciones y competencias necesarias.

1.1.2 Obligaciones de la AAC para apoyar un organismo de inspección efectivo

1.1.2.1 La AAC debe establecer las condiciones que permitan que los CASI cumplan con sus deberes. Esto requiere que se delegue poderes específicos de la AAC a los CASI que apoyan el cumplimiento de las tareas. Debe establecerse el poder de autoridad y el grado de responsabilidad de los CASI en la ley de aviación para permitir que los CASI realicen efectivamente sus asignaciones. Crear las condiciones que permitan a los CASI cumplir con sus obligaciones también requiere que el DGAC:

- a) establezca políticas y procedimientos claros y completos en el lugar de trabajo;
- b) proporcione un ambiente de trabajo seguro; y
- c) suministre a los CASIs con recursos adecuados en el lugar de trabajo.

1.1.2.2 Es esencial que se aplique una metodología para determinar sus necesidades de personal que desempeñe funciones de vigilancia de la seguridad operacional, teniendo en cuenta el tamaño y la complejidad de las actividades aeronáuticas. Debería otorgarse particular atención para asegurar que las necesidades que se determinen permitan cubrir adecuadamente todas las disciplinas técnicas necesarias para una vigilancia efectiva de la seguridad operacional en los diversos sectores.

1.1.2.3 Se reconoce que podría no estarse en condiciones de satisfacer las necesidades de personal debido a la falta de candidatos locales cualificados o la imposibilidad de obtener las asignaciones presupuestarias necesarias, esto es más notorio cuando la operación de transporte aéreo comercial es bajo.

1.1.2.4 Una evaluación sobre la cantidad de recursos humanos puede concluir que no es viable mantener en la AAC la gama completa de personal técnico necesario para ejercer plenamente la función de vigilancia de la seguridad operacional, por lo que puede ser necesario crear un núcleo reducido de personal de la AAC técnicamente competente y experimentado. Para aumentar dicho núcleo y así poder ejercer la totalidad de sus atribuciones en materia de vigilancia de la seguridad operacional, la AAC debería considerar la posibilidad de concertar un acuerdo con otros Estados o con el Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional (SRVSOP) para que le presten asistencia, a tiempo parcial o en plan cooperativo, en la realización de determinadas tareas detalladas que requieren conocimientos especializados y experiencia. Otra solución podría consistir en que la AAC considerara únicamente, o en combinación con lo anterior, contratar como asesor a un organismo comercial competente que proporcione el personal cualificado necesario para desempeñar las funciones de inspección exigidas.

1.1.2.5 Pese a los arreglos que puedan adoptarse, sigue siendo la responsabilidad final de la AAC el funcionamiento seguro, regular y eficiente de la aviación dentro de la jurisdicción de quien haya efectuado algún acuerdo. La AAC debe tener en cuenta que es esencial que los acuerdos o contratos relativos a la aplicación de las responsabilidades y obligaciones de inspección sean explícitos y detallados en sus términos de referencia y demás requisitos contractuales.

Políticas y procedimientos

1.1.2.6 La AAC debe tener políticas y procedimientos documentados completos que establezcan los estándares de servicio esperados para todas las tareas relacionadas con los inspectores. Las políticas y los procedimientos deberían explicar al menos los valores departamentales, los códigos de conducta, los procedimientos operativos y los requisitos internos de informes y mantenimiento de registros.

1.1.2.7 Las decisiones y acciones de los CASI pueden tener consecuencias importantes. Es necesario que haya salvaguardas que protejan a los CASI. Los procedimientos y otras disposiciones reglamentarias deberían proporcionar orientación a los CASI en el desempeño de sus funciones. La adherencia a ellos protege a los CASI en caso de que se cuestione una acción o decisión de la autoridad. Otras salvaguardas podrían incluir políticas gubernamentales documentadas que proporcionen al inspector el apoyo legal total y la representación del gobierno cuando las circunstancias puedan llevar a que el CASI enfrente una demanda judicial.

1.1.2.8 Se podría implementar una guía de procedimientos operacionales condensados, similar a una lista de verificación para respaldar un nivel uniforme de servicio. La herramienta puede tomar diferentes formas. Puede ser genérica y proporcionar los pasos críticos en la realización de actividades tales como una auditoría/inspección o la aprobación de una solicitud de licencia, o puede ser más detallada. Las orientaciones para estos procedimientos operativos se pueden encontrar en el **Apéndice C** de este manual.

1.1.2.9 Una política de instrucción debe abordar claramente la instrucción inicial de los CASI, que incluya la instrucción práctica en el puesto de trabajo (OJT), así como la instrucción recurrente (periódica/continua) y especializada necesaria para que los CASI realicen las tareas de las que son responsables. El ciclo de vida de la instrucción CASI se describe en el Capítulo 4.

Entorno de trabajo seguro

1.1.2.10 El funcionamiento cotidiano de un organismo de inspección implica la prestación de servicios sobre la reglamentación de aviación civil a una comunidad respetuosa de la ley. Sin embargo, habrá ocasiones en que algunas entidades intencionalmente intentarán operar fuera de los límites reglamentarios. Por esta razón, se deben tener procedimientos de seguridad operacional adecuados, que rastreen el paradero de cada inspector y confirman que su bienestar personal no está en peligro. Aunque no es algo frecuente, el trabajo de campo del inspector puede ponerlo en peligro. En particular, se debe gestionar con la debida precaución una actividad de vigilancia en lugares remotos. Los CASI están facultados para llevar a cabo sus responsabilidades asignadas. Sin tal autoridad, las entidades inescrupulosas son libres de ser poco cooperativas e incluso beligerantes al tratar con los CASI cuando éstos llevan a cabo sus funciones.

1.1.2.11 Además, se espera que los CASI realicen tareas en entornos operacionales peligrosos. Como parte del manejo de la salud, la seguridad y el bienestar de los CASI en el lugar de trabajo, se debe determinar qué podría causar daño a sus inspectores y se deben realizar evaluaciones de riesgos para identificar medidas de control de riesgos razonables (mitigaciones).

Espacio de trabajo y equipo

1.1.2.12 Los inspectores y el personal de apoyo deberán tener espacios de trabajo adecuados en sus oficinas. El principal punto de entrada al edificio debe conducir a un área de recepción donde el público en general pueda buscar ayuda. Los inspectores y los proveedores de servicios deberán tener acceso a un número suficiente de salas de reuniones cerca del área de recepción. Los espacios de trabajo del inspector deberán estar en un área segura del edificio que no permita el acceso a visitantes no autorizados para garantizar que la información confidencial no se vea comprometida. Similares disposiciones de seguridad también deberán aplicarse para el área donde se mantienen los registros. Si los datos o la correspondencia se gestionan electrónicamente, deberá existir un protector anti-virus (cortafuegos) para protección contra el acceso no autorizado o la manipulación deliberada.

1.1.2.13 Dado que gran parte de la carga de trabajo de un inspector implica trabajo de campo, se deberá proporcionar a cada CASI el equipo suficiente para funcionar eficazmente fuera de la oficina. Idealmente, el CASI deberá tener fácil acceso a todos los reglamentos y material de orientación de la AAC mientras se encuentre en el campo. Como mínimo, deberá haber disposiciones de comunicación para que los inspectores puedan obtener detalles específicos de una disposición reglamentaria y/o consultar con los expertos en la materia mientras se encuentran fuera de la oficina.

1.1.2.14 En situaciones de emergencia de salud pública que impidan que los inspectores realicen las labores de campo debido al distanciamiento físico, los inspectores deberán contar con procedimientos que detallen como realizarán dicha vigilancia remota.

1.1.2.15 Los CASI deben ser fácilmente identificables para el público, los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley y los empleados de otras agencias gubernamentales. Deberán contar con ropa apropiada proporcionada por el gobierno que los identifique como inspectores de

seguridad operacional de la aviación, así como con una identificación oficial con foto emitida por el gobierno que acredite su papel como inspectores de seguridad operacional de la aviación. Esta identificación oficial debería contar en su reverso con el requisito de la legislación en donde se indica que los faculta a acceder a propiedad privada (aeronaves, instalaciones, aeródromos, documentos, etc.) en el desempeño de sus funciones de manera irrestricta.

1.1.2.16 Para una mayor seguridad, se pueden proporcionar credenciales con datos biométricos integrados para evitar la entrada no autorizada a áreas restringidas por los titulares de documentos falsificados.

1.1.2.17 Todos los inspectores deberán tener acceso a una biblioteca física o virtual que contenga todos los documentos de políticas y procedimientos operacionales de la AAC y copias actualizadas de todos los Anexos, procedimientos para los servicios de navegación aérea (PANS) y manuales pertinentes de la OACI, así como copias de las últimas versiones de las leyes, reglamentos y normas nacionales de aviación. La biblioteca es un centro de referencia esencial para los inspectores; la instalación de la biblioteca y su material deberán estar seguros y bien mantenidos,

Remuneración, condiciones de servicio del personal

1.1.2.18 Los CASI deberán gozar de remuneración y condiciones de servicio consistentes con su educación, conocimiento técnico y experiencia, y comparables al personal de la industria cuyas actividades inspeccionarán y supervisarán.

1.1.2.19 Se debe considerar la dotación de personal necesaria para cubrir toda la experiencia requerida para cumplir con sus responsabilidades. En los manuales de los inspectores (MIPEL, MCIE, MIO, MIA, MIAGA y MINAV) se proporcionan directrices sobre los requisitos iniciales de empleo para los inspectores. Sin embargo, también se deben tener en cuenta otras cualificaciones o experiencias valiosas para el puesto basados en la gestión de la competencia de los inspectores en términos de rendimiento. Es por ello que cada AAC debe desarrollar los requisitos iniciales de empleo para los inspectores.

1.1.2.20 Como se indica en el Anexo 19, Apéndice 1:

"3.5 Recomendación - Los Estados deberían utilizar una metodología para determinar sus necesidades de personal que desempeñe funciones de vigilancia de la seguridad operacional, teniendo en cuenta el tamaño y la complejidad de las actividades de aviación en su Estado".

1.2 Reclutamiento y selección de los CASI

1.2.1 La capacidad de las AAC para reclutar, capacitar y retener a un número apropiado de profesionales de la aviación competentes afecta su capacidad para cumplir sus obligaciones. Esto incluye realizar un monitoreo de seguridad operacional de acuerdo con un enfoque reglamentario basado en el riesgos (PBR) o evaluar los niveles de seguridad operacional según un sistema de enfoque de cumplimiento (prescriptivo).

1.2.2 Tradicionalmente, los CASI son *especialistas en la materia* (SME) reclutados de los sectores de la industria de la aviación que eventualmente supervisarán. Pero si existe una actividad aeronáutica limitada se tienen dificultades para encontrar candidatos idóneos para CASIs, la no adquisición de las competencias necesarias una vez dentro del organismo de inspección de la AAC afecta la seguridad operacional, por lo tanto, el personal que participa en los procesos de inspección, certificación y vigilancia puede ser personal recién titulado en una carrera aeronáutica o a fin, y ser capacitado por la AAC para las labores que le serán designadas. El DGAC deberá abogar por la adquisición y el mantenimiento de un organismo de inspección competente, bien equilibrado y financiado adecuadamente por el Estado para garantizar que los niveles de seguridad operacional de la aviación no se vean comprometidos, o bien optar por mecanismos que garanticen el mismo objetivo, como el considerado en la Sección 1.1.2.

1.2.3 Al reclutar a los CASI, se deberá considerarse los factores que atraerían a un profesional de la aviación para trabajar en la AAC, más allá de la remuneración y las condiciones de servicio. Una estrategia de reclutamiento adicional sería destacar los beneficios de pertenecer a un equipo de profesionales altamente capacitados que trabajan para crear un sistema de transporte aéreo más seguro y eficiente para el país y sus ciudadanos y la oportunidad de desarrollarse asimismo profesionalmente. Este enfoque atraerá a aquellos que tienen un fuerte sentido de ética personal y valores y que desean "servir" o "dar algo a cambio" a la sociedad. Algunos profesionales

de la aviación también pueden desear las horas potencialmente más regulares en comparación con el trabajo por turnos en la industria.

1.2.4 Es responsabilidad de la AAC determinar la idoneidad técnica de los candidatos y deben tener en cuenta que las fortalezas en un área no siempre pueden contrarrestar las deficiencias en otra. Para eliminar los sesgos y reducir los errores en el proceso de selección, se recomienda que se desarrolle especificaciones de trabajo para identificar los requisitos de nivel de entrada (en términos de competencia y experiencia) para el trabajo en particular. Para ver un ejemplo de posibles competencias de nivel de entrada, vaya al Apéndice A de este manual.

1.2.5 Los CASI deberán tener un conocimiento profundo de las áreas en las que evaluarán la vigilancia de la seguridad operacional de organizaciones o individuos. Esto puede lograrse seleccionando al personal de CASIs al menos tan calificado como al personal que se inspeccionará o supervisará, o asegurando que el equipo de inspección posea las competencias necesarias para una actividad de supervisión de la seguridad operacional que la AAC le proporciona. Además, un CASI debe tener una experiencia compatible con las actividades para certificar o vigilar.

1.2.6 Por ejemplo, las AAC pueden reclutar o designar personal en las siguientes disciplinas:

- a) profesionales de la aviación con licencia de: pilotos, mantenimiento de aeronaves (técnicos/ingenieros) y controladores de tránsito aéreo; y/o
- b) personal de otras especialidades técnicas (por ejemplo, tripulantes de cabina, despachadores de vuelo, operadores de tierra, operadores de aeródromo, personal de mercancías peligrosas, etc.); y/u
- c) otros expertos o profesionales en la materia (por ejemplo, especialistas en medicina aeronáutica; ingenieros/técnicos civiles, ingenieros eléctricos, ingenieros aeronáuticos o afines, ingenieros químicos, ingenieros aeroespaciales; profesionales en gestión empresarial, especialistas en procesos comerciales y analistas financieros), y/o
- d) personal recién titulado en una carrera aeronáutica o a fin, y ser capacitado por la AAC para las labores que le serán designadas una vez recibida la capacitación básica, especializada e instrucción práctica en el puesto de trabajo (OJT).

1.2.7 Se deberán delegar niveles crecientes de responsabilidad en reconocimiento de las competencias individuales de dominio adicionales a aquellas que se considera necesarias para la asignación inicial como inspector. Las competencias nuevas o mejoradas deberán demostrarse antes de asumir mayores responsabilidades o ser requeridas para funcionar dentro de un entorno reglamentario basado en el rendimiento.

1.2.8 En general, los CASI competentes deberán considerarse para las vacantes de personal de gestión (supervisores o gerentes operativos o coordinadores) de actividades de supervisión. Idealmente, los CASI que han demostrado un rendimiento excelente, que tienen los antecedentes técnicos apropiados y que demuestran el potencial para dominar la mayoría o todas las competencias que se encuentran en el Párrafo 3.3 deberían ser nombrados en cargos de gestión (supervisor o de gerente operacional) de las actividades de supervisión. Si también, se consideran personas ajenas al organismo de inspección, éstas deberán tener los antecedentes técnicos para supervisar o administrar de manera operacional a los CASI que realizan actividades de supervisión.

1.3 Incrementando las tendencias hacia los reglamentos basados en el rendimiento

1.3.1 Se están enfrentando problemas de supervisión reglamentaria debido al alto volumen de reglamentos, la complejidad de las reglamentaciones, la heterogeneidad de las entidades reglamentarias y los costos reglamentarios para los proveedores de servicios en la aviación y los proveedores de servicios. Las AAC están implementando estrategias para simplificar sus marcos reglamentarios y reducir el impacto de los reglamentos sobre las organizaciones de aviación.

1.3.2 La industria y la AAC están examinando las disposiciones existentes para la aviación civil a fin de determinar si:

- a) abordan de manera efectiva los problemas que enfrentan;
- b) las suposiciones originales que las sustentan siguen siendo aplicables;
- c) hay formas más efectivas y eficientes de lograr un resultado reglamentario con recursos limitados.

1.3.3 Los reglamentos de aviación civil consisten en disposiciones y requisitos que, de no cumplirse, pueden tener consecuencias. Todos los reglamentos comparten cuatro dimensiones: un reglamentador, un objetivo, un comando/control y una consecuencia.

1.3.4 La diferencia entre un reglamento de aviación civil que es prescriptivo o uno que se basa en rendimiento radica en la naturaleza del comando/control insertado en ella. En un enfoque prescriptivo, el comando/control se centra en "cómo se deben hacer las cosas" y en los medios para lograr un resultado. Normalmente, el cumplimiento del comando/control se verifica a través de indicadores mensurables. En un enfoque basado en el rendimiento, el comando/control se centra en "lo que se debe lograr" o en los resultados. Este enfoque brinda flexibilidad a los proveedores de servicios para determinar cómo lograrán este resultado. Esto a su vez puede conducir a mejores soluciones reglamentarias y menos costosas. Por ejemplo, los reglamentos basados en el rendimiento pueden mejorar la comprensión de los riesgos y la identificación de medidas de mitigación; y puede enfocar las actividades de vigilancia en las áreas de mayor preocupación o necesidad y hacer un uso más efectivo de los recursos del organismo de inspección.

1.3.5 El cumplimiento de los reglamentos basados en el rendimiento no se puede verificar solo a través de indicadores cuantitativos y un enfoque de "talla única". La efectividad de los diferentes componentes de los sistemas que respaldan el logro de los resultados identificados en el reglamento también debe evaluarse y verificarse.

1.3.6 Con la introducción de reglamentos basados en el rendimiento, los CASI necesitarán adoptar un enfoque sistémico para las evaluaciones. Por ejemplo, deberán evaluar cómo se cumplen las responsabilidades de seguridad operacional, cómo se estructuran las empresas, cómo se gestionan las interfaces entre los proveedores de servicios, cómo se mitigan los riesgos de seguridad operacional, qué tan sólidos son los procesos de gestión de riesgos de seguridad operacional de un proveedor de servicios. Los CASI requerirán competencias que sean transferibles en una amplia variedad de contextos.

1.3.7 A continuación, se muestra un ejemplo simple que ilustra las diferencias entre un reglamento prescriptivo y un reglamento basado en el rendimiento (PBR):

Mantenimiento de registros

Prescriptivo: Los siguientes registros [lista] se conservarán durante cinco años de forma segura, lo que garantiza que estén protegidos contra robos y alteraciones.

Basados en rendimiento: Los registros deben almacenarse de manera que garanticen la conservación y la trazabilidad a lo largo de todo el ciclo de vida de la aeronave o componente al que se refieren.

1.3.8 Para el reglamento basado en el rendimiento, el mantenimiento de registros mencionada arriba, los CASIs necesitarían evaluar, entre otras cosas, la efectividad de los sistemas que un proveedor de servicios ha implementado para garantizar la trazabilidad de los componentes de la aeronave. Esta evaluación iría más allá de verificar que los registros se hayan guardado durante cinco años en un lugar seguro. En este caso, los CASI deben realizar evaluaciones específicas del contexto sobre cómo el proveedor del servicio administra el mantenimiento de registros.

1.4 Preparando CASIs para el futuro

1.4.1 Para cumplir con sus obligaciones de supervisión, debe asegurarse de que:

- a) se tienen suficientes CASIs (las herramientas están disponibles en el sitio web <https://portal.icao.int/space/caahrt/Documents/manpower.html> para ayudar a los Estados en el proceso de planificación de personal de CASI); y
- b) los CASIs son cualificados y competentes.

1.4.2 La AAC deberá establecer e implementar una política de instrucción, mantener registros de instrucción, garantizar que los inspectores cumplan con los requisitos mínimos y si las entidades a las que se han delegado deberes de los CASI logran mantener la competencia. Independientemente de si los CASI son empleados por la AAC o las funciones de CASI son subcontratadas, la persona que realiza la función de un CASI deberá ser capaz de realizar los deberes y tareas requeridas de

manera competente. El Capítulo 2 de este manual describe los deberes y tareas de los CASIs.

1.4.3 La autoridad deberá ser capaz de capacitar a los CASI para realizar estos deberes y tareas. Hay dos enfoques para la instrucción:

- a) Los enfoques tradicionales para el desarrollo de la instrucción implican la descomposición de los trabajos en tareas. Una limitación de este enfoque es que cada tarea debe ser enseñada y evaluada. En sistemas complejos o cuando los trabajos evolucionan rápidamente, como en el caso de los CASIs, puede que no sea posible enseñar y evaluar cada tarea. Además, los alumnos pueden demostrar la capacidad de realizar tareas en forma aislada sin ser competentes en su trabajo.
- b) La instrucción y evaluación basada en la competencia es un concepto y una metodología que se desarrolló durante la década de 1950, se convirtió en un concepto general durante la década de 1980 y se ha aplicado en muchos contextos y profesiones diferentes. Se basa en el concepto de que las competencias son transferibles en contextos múltiples y variados. Por lo general, se definirá un número limitado de competencias (a diferencia de las listas de tareas que son exhaustivas). Estas competencias se demostrarán en la realización de una variedad de tareas. Las competencias también se pueden utilizar para identificar las causas de falla en el desempeño de una tarea. En el Capítulo 3 se analizan las competencias para los CASIs asociados con los desafíos de realizar tareas y tareas de supervisión en entornos cada vez más complejos y dinámicos.

1.4.4 La instrucción y la evaluación basados en la competencia pueden producir los siguientes beneficios:

- a) Garantiza que los CASIs alcancen un nivel de rendimiento que les permita trabajar de manera independiente y efectiva.
- b) Apoya a quienes toman decisiones (gerentes o responsables de áreas en la AAC) en el monitoreo de la competencia continua de los CASIs a través de la identificación y recopilación de evidencia de evaluación.
- c) Es compatible con la identificación temprana de las brechas (faltantes) de rendimiento y el diseño de una instrucción más efectiva para cerrar dicha brecha.
- d) Apoya el desarrollo de herramientas efectivas de reclutamiento y selección.
- e) Es compatible con un análisis más preciso de cómo las tareas, técnicas y métodos de los CASIs se verán afectados por los cambios que, a su vez, apoyarán el desarrollo de una instrucción continua más efectiva.

1.4.5 La implementación de la instrucción basada en competencias de los CASI solo debería contemplarse una vez que se establezca un organismo de inspección funcional y de tamaño adecuado.

1.4.6 El Capítulo 4 proporciona información sobre cómo la instrucción y las evaluaciones basadas en la competencia pueden respaldar las diferentes etapas en un ciclo de vida profesional del CASI.

Capítulo 2 – Deberes y responsabilidades de los CASIs

Este capítulo describe los deberes y las obligaciones de los CASIs, como están estructurados actualmente y proporciona una breve descripción de las calificaciones de ingreso típicas de los candidatos/aspirantes a CASIs y lo necesario para realizar los deberes del CASI. Un CASI es una persona calificada autorizada para llevar a cabo actividades de vigilancia de la seguridad operacional para la aviación civil. Las tareas de los CASI necesariamente evolucionarán para adaptarse al cambiante entorno reglamentario y las necesidades específicas de su organización de supervisión/vigilancia. Como consecuencia, no es posible identificar una lista estandarizada de tareas para cada rol de los CASI, ya que son específicas de la estructura y el contexto de la organización de vigilen.

2.1 Áreas de actividad de los CASIs

2.1.1 Los CASI son expertos técnicos en la materia (SME) reclutados tradicionalmente de los sectores de la industria de la aviación o profesionales recién graduados de las universidades y preparados por la AAC que eventualmente supervisarán y que poseen las cualificaciones y competencias técnicas apropiadas. Si bien no es exhaustivo y depende del tamaño y la complejidad del sector de la aviación, con frecuencia se exigirá a la AAC que supervisen algunas de las siguientes áreas de actividades o personas:

- a) explotadores aéreos comerciales y operaciones de aviación general;
- b) aeródromos y helipuertos;
- c) personal autorizado (por ejemplo, pilotos, controladores de tránsito aéreo, ingenieros de mantenimiento) y otro personal de aviación (por ejemplo, tripulantes de cabina, despachadores, ATSEP);
- d) fabricación y mantenimiento de productos aeronáuticos;
- e) mantenimiento de la aeronavegabilidad continua de la aeronave;
- f) organizaciones de instrucción y aprobación de sus servicios/programas;
- g) médicos examinadores aeronáuticos y/o centros médicos aeronáuticos examinadores;
- h) prestación de servicios de navegación aérea (incluidos servicios meteorológicos, servicios de comunicaciones, navegación y vigilancia, servicios de búsqueda y salvamento, diseño del espacio aéreo, y la distribución de información y datos aeronáuticos); y
- i) mercancías peligrosas.

2.1.2 Dentro de cada una de las áreas de actividad relevantes, la AAC necesita CASIs que posean las cualificaciones y competencias técnicas en la materia apropiada para administrar las actividades de supervisión/vigilancia asociadas con el sistema de transporte aéreo a un nivel acorde con su complejidad. Normalmente, a los inspectores se les asignan tareas según sus áreas de pericia técnica, niveles de experiencia y calificaciones de inspector. Las tareas operativas principales de los CASIs normalmente se centrarán en la inspección, la certificación y la vigilancia continua. Para el propósito de este documento, se entenderá que los CASIs excluyen al personal de la autoridad involucrado exclusivamente en la supervisión de la certificación de tipo y diseño del producto.

2.2 Roles del inspector, funciones típicas y calificaciones de ingreso

2.2.1 En muchos dominios que involucran actividades complejas de certificación, vigilancia y auditoría/inspección, la AAC designará un equipo de inspección dirigido por un CASI para realizar el trabajo en su nombre. Las calificaciones de los inspectores que dirigen los equipos de inspección, denominados jefes de equipo, se describen en este documento. En general, un equipo de inspección consta de personal capacitado, incluidos los CASIs autorizados a evaluar la conformidad y el cumplimiento de la organización o del individuo que se inspecciona. Por ejemplo, el equipo que realiza la certificación de un solicitante de un certificado de explotador de servicios aéreos incluiría al menos un CASI de aeronavegabilidad y un CASI de operaciones de vuelo, con la asistencia de otros miembros del equipo (según la complejidad de las operaciones propuestas).

2.2.2 Aunque algunos de los miembros del equipo de inspección pueden tener menos experiencia y calificaciones o no tienen licencia en el área que están inspeccionando, habrán completado con éxito la instrucción apropiada de la AAC (básica, especializada y OJT) para ayudar al

líder del equipo. Por ejemplo, estos miembros del equipo de inspección pueden revisar los documentos presentados por un solicitante de certificación, de acuerdo con los procedimientos establecidos y las listas de verificación, e informar al jefe del equipo responsable que dirige el equipo.

2.2.3 La AAC puede establecer sus propios antecedentes de calificación de su organismo de inspección, los siguientes ejemplos brindan una expectativa razonable de las diversas áreas de actividades de los CASIs junto con la experiencia calificativa asociada deseable de los candidatos/aspirantes antes de que sean capacitados como CASIs por la AAC.

2.2.4 Las listas de deberes informadas serán consideradas no exhaustivas, ya que dependen en gran medida de la organización interna de la AAC y del tamaño de la industria reglamentada.

2.2.5 Sin embargo, la gestión de soluciones y cumplimiento deberá mencionarse ya que es un deber crítico de los CASI y de los equipos de inspección. Dependiendo del alcance de su autoridad delegada, los CASI tendrán diferentes niveles de responsabilidad con respecto a las soluciones y cumplimiento. Si bien, todos los CASIs abordarán la corrección de alguna forma o manera, no todos los CASI abordarán el cumplimiento. Es posible que los inspectores superiores especializados manejan el cumplimiento y están entrenados en sus políticas y reglamentos nacionales de aplicación de la aviación civil, así como en su sistema judicial nacional. Deben comprender los caminos de escalamiento y la gama completa de acciones de aplicación disponibles para alcanzar los resultados de seguridad deseados. Las acciones de cumplimiento se implementan en base a la recomendación de los inspectores superiores (senior) especializados. Cuando se cuestiona o impugna una decisión de ejecución, estos inspectores especializados forman parte del equipo que representa a la AAC en los procedimientos legales y judiciales. Vea la Figura 3 para una ilustración de la progresión de un CASI a un inspector superior.

2.2.6 CASI de aeródromo o helipuerto

2.2.6.1 Para un CASI de aeródromo y helipuerto, los deberes típicos incluirán (cada vez que se mencione "aeródromo", también se incluye "helipuerto"):

- a) el examen y revisión de reglamentos;
- b) la instrucción del personal técnico;
- c) la redacción y revisión de textos de orientación;
- d) el otorgamiento de aprobaciones y exenciones;
- e) las tareas de certificación y vigilancia de aeródromos;
- f) la resolución de las deficiencias y preocupaciones de seguridad operacional detectadas.
- g) verificación de los datos de aeródromo y procedimientos en el manual de aeródromo y publicaciones de información aeronáutica;
- h) verificación en el lugar y auditorías/inspecciones de los procedimientos de operación del aeródromo;
- i) verificación de los sistemas de gestión de la seguridad operacional SMS de aeródromos certificados;
- j) verificación y prueba in situ de las instalaciones y el equipo de aeródromo;
- k) evaluaciones en vuelo, análisis de evaluaciones de seguridad operacional y estudios aeronáuticos en los aeródromos en coordinación con otros inspectores;
- l) evaluaciones de impacto en las superficies limitadoras de obstáculos;
- m) supervisión del desarrollo de aeródromos;
- n) evaluación de los planes de emergencia de aeródromo y pruebas asociadas;
- o) otras funciones relacionadas con la certificación de los aeródromos, incluyendo recibir y procesar expresiones de interés y solicitudes de certificados de aeródromo; peticiones de procesamiento para la enmienda, transferencia o devolución de certificados o solicitudes de certificados provisionales; notificación al AIM; iniciación de NOTAM y determinación de medidas apropiadas de cumplimiento de los reglamentos en caso de que éstos no se cumplan.

2.2.6.2 La calificación de la experiencia deberá incluir una amplia exposición a las operaciones

terrestres en aeródromo. El solicitante puede ser un ingeniero (civil o eléctrico) con experiencia adecuada en la planificación, operación o mantenimiento de aeródromos/helipuertos y debe tener un conocimiento sólido del Anexo 14 - Aeródromos, Volumen I - Diseño y operaciones de aeródromos y Volumen II - Helipuertos, manuales OACI pertinentes y reglamentos y prácticas nacionales, además de conocimiento de los sistemas de gestión de la seguridad operacional. La experiencia en gestión y operación de aeródromos/helipuertos son deseables. Se pueden considerar otras calificaciones, experiencia y conocimiento adecuados para llevar a cabo las funciones de un inspector de aeródromo/helipuerto, sujeto a cualquier condición que la AAC pueda tener con respecto a las calificaciones, experiencia y conocimiento de la persona.

2.2.7 CASI de aeronavegabilidad

Nota.- En aras de la exhaustividad, esta sección también se ocupa del diseño y la certificación de productos de aviación, que no se tratarán en ninguna otra parte de este manual.

2.2.7.1 Para un inspector de aeronavegabilidad, hay dos especialidades:

- a) inspector de aeronavegabilidad de la gestión de mantenimiento, incluida la vigilancia de los fabricantes;
- b) inspector de aeronavegabilidad a cargo del diseño y certificación de aeronaves y productos de aviación.

2.2.7.2 Este documento considera solo al inspector de la aeronavegabilidad de la gestión de mantenimiento como un CASI. La segunda especialidad se menciona solo como referencia.

CASI de aeronavegabilidad de la gestión del mantenimiento, incluida la supervisión de los fabricantes

2.2.7.3 Para un CASI de aeronavegabilidad de la gestión del mantenimiento, las funciones típicas pueden incluir:

- a) el examen y revisión de reglamentos;
- b) la instrucción del personal técnico;
- c) la redacción y revisión de textos de orientación;
- d) el otorgamiento de aprobaciones y exenciones;
- e) las tareas de certificación y vigilancia de organizaciones de mantenimiento y del control del mantenimiento de explotadores de servicios aéreos, incluidas ;
- f) la resolución de las deficiencias y preocupaciones de seguridad operacional detectadas.
- g) vigilancia del control de mantenimiento de los explotadores de aviación general;
- h) aprobación de la MEL y aprobaciones específicas para autorizaciones de operaciones especiales (por ejemplo, operaciones con tiempo de desviación extendido (EDTO), operaciones con baja visibilidad (por ejemplo, CAT II/III) - en coordinación con los inspectores de operaciones de vuelo);
- i) aprobación y vigilancia del programa de mantenimiento de aeronaves;
- j) emisión y renovación de certificados de aeronavegabilidad;
- k) apoyo a la exportación/importación y matrícula de aeronaves;
- l) aprobación de modificaciones y reparaciones, basadas en un certificado de tipo suplementario o que impliquen reparaciones menores;
- m) aprobación, renovación y vigilancia de las organizaciones de mantenimiento;
- n) aprobación y vigilancia de las organizaciones de fabricación;
- o) aprobación y vigilancia de las organizaciones de instrucción de mantenimiento;
- p) evaluación de los programas de instrucción;
- q) Evaluación, aceptación y vigilancia de los SMS de una organización de mantenimiento; y
- r) evaluación de los solicitantes de una licencia o habilitación de mantenimiento de aeronaves (técnico/ingeniero/mecánico).

s)

2.2.7.4 El solicitante a CASI de aeronavegabilidad en general deberá tener o haber tenido una licencia de técnico de mantenimiento de aeronaves o una calificación similar en una organización de mantenimiento aprobada o ser ingeniero aeronáutico (o una carrera de ingeniería afin). El conocimiento de los sistemas de gestión de la calidad y de seguridad operacional es deseable, al igual que la experiencia relevante en la provisión de instrucción y verificación de mantenimiento.

2.2.7.5 El CASI de aeronavegabilidad deberá:

- Haber aprobado un curso de estudio aeronáutico académico en un centro de instrucción o universidad aprobada y reconocida (título de ingeniero aeronáutico o a fin), con o sin experiencia en la industria; o
- ser un técnico de mantenimiento con licencia de mecánico de avión y motor con una experiencia práctica de al menos tres (3) años en la ejecución de tareas de mantenimiento, reparación y modificación de aeronaves, motores y sistemas de componentes de aeronaves.

La experiencia práctica puede ser adquirida en uno o varias de las siguientes organizaciones:

- a) organizaciones de mantenimiento aprobadas (AMO); o
- b) instalación de mantenimiento aprobada del explotador; u
- c) organismo aprobado de instrucción sobre mantenimiento; o
- d) instalación militar de reparación de aeronaves; u
- e) organismo gubernamental apropiado del Estado (AAC).

2.2.8 CASI de operaciones de vuelo

2.2.8.1 Las funciones del CASI de despacho de vuelos pueden ser realizadas por un CASI de operaciones de vuelo o por un CASI dedicado al despacho de vuelos. Para un CASI de operaciones de vuelo, las funciones típicas pueden incluir la siguiente lista:

- a) el examen y revisión de reglamentos;
- b) la instrucción del personal técnico;
- c) la redacción y revisión de textos de orientación;
- d) el otorgamiento de aprobaciones y exenciones;
- e) las tareas de certificación y vigilancia de explotadores de servicios aéreos;
- f) la resolución de las deficiencias y preocupaciones de seguridad operacional detectadas.
- g) vigilancia de las operaciones de vuelo de los explotadores de transporte aéreo comercial, incluidas las inspecciones en vuelo;
- h) inspección de operaciones de aviación general;
- i) aprobación de la MEL y aprobaciones específicas para autorizaciones de operaciones especiales (por ejemplo, EDTO, RVSM, CAT II/III, RNAV/RNP - en coordinación con el CASI de aeronavegabilidad/aviónica);
- j) aprobación e inspección de organizaciones de instrucción;
- k) aprobación e inspección de los programas de instrucción de la tripulación de vuelo;
- l) calificación y aprobación de dispositivos de instrucción de simulación de vuelo; y
- m) evaluación de los solicitantes de una licencia o habilitación de la tripulación de vuelo.

2.2.8.2 El solicitante a inspector de operaciones de vuelo deberá poseer o haber poseído una licencia/habilitación de piloto al menos igual a la licencia/calificación para la que se realiza las evaluaciones y tener experiencia de al menos cinco (5) años en un explotador de servicios aéreos en operaciones de la aeronaves sujetas a vigilancia. Se requiere que tenga conocimiento de los sistemas de gestión de la seguridad operacional, al igual que experiencia en la provisión de instrucción y verificación de vuelo.

2.2.9 CASI de despacho de vuelo

2.2.9.1 Para un despachador de vuelo CASI, las funciones típicas pueden incluir:

- a) el examen y revisión de reglamentos;
- b) la instrucción del personal técnico;
- c) la redacción y revisión de textos de orientación;
- d) el otorgamiento de aprobaciones y exenciones;
- e) las tareas de certificación y vigilancia;
- f) la resolución de las deficiencias y preocupaciones de seguridad operacional detectadas.
- g) inspección al control operacional de los explotadores de servicios aéreos, la preparación del vuelo, apoyo y seguimiento, así como el apoyo posterior al vuelo, en coordinación con los CASI de operaciones de vuelo;
- h) aceptación e inspección de los programas de instrucción del oficial de operaciones de vuelo/despachador de vuelo;
- i) evaluación de los solicitantes para oficial de operaciones de vuelo/licencia o habilitación de despachador de vuelo.

2.2.9.2 El solicitante a inspector de despacho de vuelo deberá poseer o haber ocupado un puesto de oficial de operaciones de vuelo/despachador de vuelo (o una cualificación equivalente) y tener experiencia relevante en el despacho de vuelos en operaciones de transporte aéreo comercial internacional. Es deseable que tenga experiencia en la provisión de instrucción y verificación del oficial de operaciones de vuelo/despachador de vuelo.

2.2.10 CASI de servicios de navegación aérea

2.2.10.1 Para un CASI de Servicios de Navegación Aérea, los deberes típicos pueden incluir:

- a) el examen y revisión de reglamentos;
- b) la instrucción del personal técnico;
- c) la redacción y revisión de textos de orientación;
- d) el otorgamiento de aprobaciones y exenciones;
- e) las tareas de vigilancia;
- f) la resolución de las deficiencias y preocupaciones de seguridad operacional detectadas;
- g) la supervisión de los proveedores de servicios de tránsito aéreo (ATSP), incluida la aceptación de sus SMS;
- h) la supervisión de los proveedores de servicios meteorológicos dentro del Estado, y de la prestación de servicios meteorológicos por parte de proveedores de otros Estados [por ejemplo, el centro mundial de pronósticos de área (WAFC) o los centros de avisos sobre ciclones tropicales (TCAC) o un centro de meteorología espacial (SWXC)];
- i) la supervisión de los proveedores de servicios de información aeronáutica / cartas aeronáuticas y su gestión de la información;
- j) la supervisión del proveedor de la infraestructura de comunicación, navegación y vigilancia (CNS) y su efectividad en la gestión y mantenimiento;
- k) aceptación y aprobación de cambios en el diseño del espacio aéreo y procedimientos de vuelo concebidos por una organización de diseño;
- l) supervisión del proveedor de los servicios de coordinación de búsqueda y salvamento;
- m) aceptación y aprobación de cambios en el diseño del espacio aéreo y procedimientos de vuelo concebidos por una organización de diseño
- n) aceptación y aprobación de organizaciones y programas de instrucción en control de tránsito aéreo;
- o) aceptación y aprobación de otros programas de instrucción de servicios de tránsito aéreo;
- p) aceptación, calificación y aprobación de dispositivos de instrucción de simulación de control

de tránsito aéreo; y

- q) evaluación de los solicitantes de una licencia o habilitación de controlador de tránsito aéreo (o calificación equivalente).

2.2.10.2 El solicitante a inspector de servicios de navegación aérea deberá poseer o haber poseído una licencia de controlador de tránsito aéreo (o una calificación equivalente) y tener experiencia pertinente en los deberes asignados por la AAC. El conocimiento de los sistemas de gestión de la seguridad operacional es deseable, al igual que la experiencia pertinente en la provisión de instrucción y verificación de los servicios de tránsito aéreo. Dependiendo de la complejidad del espacio aéreo en el Estado, otras calificaciones técnicas pueden ser relevantes para los inspectores encargados de la evaluación de la gestión de la información aeronáutica, la infraestructura CNS, la estructura del espacio aéreo y el diseño de procedimientos de vuelo.

2.2.11 CASI de seguridad operacional de cabina

2.2.11.1 Para un CASI de seguridad operacional de cabina, los deberes típicos pueden incluir:

- a) el examen y revisión de reglamentos;
- b) la instrucción del personal técnico;
- c) la redacción y revisión de textos de orientación;
- d) el otorgamiento de aprobaciones y exenciones;
- e) las tareas de certificación y vigilancia;
- f) la resolución de las deficiencias y preocupaciones de seguridad operacional detectadas;
- g) la revisión y aprobación de los equipos y procedimientos de emergencia de cabina de los explotadores de servicios aéreos, en coordinación con las CASI de operaciones de vuelo;
- h) la aprobación e inspección de los programas de instrucción de los miembros de la tripulación de cabina, incluidos los procedimientos, las instalaciones y el equipo; y
- i) la realización de inspecciones en ruta de seguridad operacional en cabina.

2.2.11.2 El solicitante a inspector de seguridad operacional de cabina debe tener experiencia como tripulante de cabina en las operaciones de transporte aéreo comercial internacional. Es deseable tener experiencia en la provisión de instrucción de seguridad operacional de la tripulación de cabina y conocimiento de los sistemas de gestión de seguridad operacional relacionados con la seguridad operacional en cabina.

2.2.12 CASI de mercancías peligrosas

2.2.12.1 Para un CASI de mercancías peligrosas, los deberes típicos pueden incluir:

- a) el examen y revisión de reglamentos;
 - b) la instrucción del personal técnico;
 - c) la redacción y revisión de textos de orientación;
 - d) el otorgamiento de aprobaciones y exenciones;
 - e) las tareas de certificación y vigilancia;
 - f) la resolución de las deficiencias y preocupaciones de seguridad operacional detectadas;
 - g) aprobación específica para el transporte de mercancías peligrosas por los explotadores de transporte aéreo comercial, incluidos los procedimientos de mercancías peligrosas y los programas de instrucción;
 - h) aprobación de los procedimientos y programas de instrucción de mercancías peligrosas de los explotadores de transporte aéreo comercial que no están aprobados para transportar mercancías peligrosas;
 - i) inspección de la conformidad de las operaciones con respecto a las mercancías peligrosas;
- a) investigación de incidentes y accidentes de mercancías peligrosas.

2.2.12.2 El solicitante a inspector de mercancías peligrosas deberá tener experiencia relevante en operaciones de transporte aéreo comercial que involucren mercancías peligrosas. La experiencia

en la provisión de instrucción sobre mercancías peligrosas es deseable.

2.2.13 CASI de licencias

2.2.13.1 Cuando una oficina de licencias cuenta con personal propio de inspectores, los deberes típicos de un CASI de licencias al personal pueden incluir:

- a) el examen y revisión de reglamentos;
- b) la instrucción del personal técnico;
- c) la redacción y revisión de textos de orientación;
- d) el otorgamiento de aprobaciones y exenciones;
- e) las tareas de certificación y vigilancia;
- f) la resolución de las deficiencias y preocupaciones de seguridad operacional detectadas.
- g) pruebas teóricas y prácticas de pericia de los postulantes a licencias y habilitaciones;
- h) aprobación e inspección de las organizaciones de instrucción del personal aeronáutico;
- i) instrucción inicial, instrucción práctica en el puesto de trabajo (OJT) e instrucción periódica de los examinadores designados por la AAC;
- j) supervisión de los titulares de licencias, así como de los examinadores designados para las pruebas de pericia del personal aeronáutico;
- k) autorización y vigilancia de los evaluadores de competencia lingüística designados; y
- l) calificación, aprobación o aceptación de dispositivos de instrucción para simulación de vuelo.

2.2.13.2 El solicitante a inspector de licencias al personal deberá poseer o haber poseído una licencia/habilitación igual o superior al personal aeronáutico al cual evaluará, así como experiencia de cinco (5) años en las operaciones aeronáuticas sujetas a supervisión, en las cuales ejercen atribuciones los titulares de licencias.

2.2.13.3 En el caso de organizaciones de instrucción deberá poseer las licencias y habilitaciones técnicas correspondientes a la actividad a realizar o, formación profesional de tercer nivel en una especialidad afín o calificaciones y experiencia equivalentes de cinco (5) años en licencias al personal y/o en centros de instrucción. Asimismo, contar con conocimientos del sistema de gestión de la seguridad operacional y sistemas de gestión de calidad (deseable).

2.2.14 CASI de medicina aeronáutica

2.2.14.1 Para un CASI de medicina aeronáutica, también llamado médico evaluador de la AAC, los deberes típicos pueden incluir:

- a) el examen y revisión de reglamentos;
- b) la instrucción del personal técnico;
- c) la redacción y revisión de textos de orientación;
- d) el otorgamiento de aprobaciones y exenciones;
- e) las tareas de certificación y vigilancia;
- f) la resolución de las deficiencias y preocupaciones de seguridad operacional detectadas;
- g) aprobación y supervisión de los médicos examinadores aeronáuticos (AME) y los centros médicos aeronáuticos examinadores (CMAE);
- h) aprobación y supervisión de los programas de prevención y control del consumo indebido de sustancias psicoactivas en el personal aeronáutico;
- i) auditorías/inspecciones periódicas a las evaluaciones médicas realizadas por los AME y CMAE autorizados.

2.2.14.2 El solicitante a inspector de medicina aeronáutica deberá poseer título profesional de médico, registro de salud y/o habilitación pertinente ante la autoridad correspondiente, formación en medicina aeronáutica, experiencia de diez (10) años en práctica clínica de adultos y/o experiencia como médico examinador de personal aeronáutico. Asimismo, conocimientos prácticos y experiencia

respecto a las condiciones en las cuales los titulares de licencias y habilitaciones desempeñan sus funciones.

Capítulo 3 –Competencias de los CASI

Este capítulo describe las competencias que los CASI deben demostrar al realizar las funciones de la naturaleza especializada y sensible de la misión del inspector de AAC. Las competencias de los CASI son un medio para ayudar a la autoridad a elegir las mejores personas para el trabajo ahora y en el futuro y para determinar los niveles aceptables de rendimiento para los CASI durante las diferentes etapas de sus carreras.

3.1 ¿Cuáles son las competencias de los CASI?

3.1.1 Las competencias de los CASI se utilizan para predecir con fiabilidad el rendimiento exitoso de los CASI en el desempeño de sus funciones y tareas. Esto es especialmente útil ya que los CASI necesitan adaptarse a un entorno reglamentario cambiante. En el transcurso de sus carreras, los CASI se encontrarán en situaciones inusuales y frecuentemente complejas. Dependiendo de las circunstancias, pueden ser llamados a actuar como observadores, analistas, investigadores, auditores, mediadores, negociadores, expertos técnicos, jueces o incluso como testigos. La experiencia técnica por sí sola no prepara a una persona para funcionar de manera competente en dicho entorno.

3.1.2 El concepto de competencias es útil en varios procesos de planificación de recursos humanos, incluida la selección y el reclutamiento; instrucción y evaluación; y carrera y planificación de la sucesión.

3.1.3 El marco de competencia se presenta en el párrafo 3.2. Estos marcos de competencia presentan un conjunto de competencias para una determinada disciplina aeronáutica. Cada competencia tiene una descripción asociada y comportamientos observables. Es un plan genérico para guiar el desarrollo y el mantenimiento de una fuerza laboral de inspección sólida.

3.1.4 El marco de competencias describe las competencias y los comportamientos observables asociados que un CASI con mucha experiencia, equipos líderes de inspección multidisciplinaria (o certificación) que abordan cuestiones complejas de supervisión, demostrarán en los más altos estándares de competencia según lo determinado por la AAC. No se aborda las competencias requeridas en un rol de gestión ya que son específicas de cada organización y más allá del alcance de las responsabilidades de un CASI. A medida que avancen en su carrera, los CASI deben progresar en la demostración de tantas competencias como sea posible y en niveles de competencia progresivamente más altos según lo determine la AAC.

3.1.5 Si bien los candidatos a CASI no pueden demostrar todas las competencias a continuación, pueden proporcionar evidencia de que demuestran algunas de ellas durante el proceso de contratación. Aunque la evidencia que proporcionan no puede vincularse directamente con el contexto de la inspección en la que eventualmente funcionarán, puede ser indicativo de un rendimiento exitoso futuro.

3.1.6 Cuando son contratados, los candidatos a CASI pasan por una instrucción de calificación inicial. Una vez que se completa con éxito la instrucción inicial, los CASI realizarán deberes y tareas de forma independiente o como parte de un equipo de inspección. Deben demostrar el conjunto de competencias y criterios de rendimiento que la AAC ha determinado que es el nivel mínimo aceptable. Se entiende que las competencias demostradas en la fase de reclutamiento se construirán y reforzarán durante la fase de instrucción de calificación inicial. A medida que adquieren experiencia y pasan por la instrucción continua, se espera que los CASI mantengan y amplíen las competencias requeridas para su función a niveles cada vez más exigentes. En el Apéndice A, se proporciona un ejemplo de las competencias y comportamientos observables asociados que los candidatos a CASI pueden demostrar en el nivel de entrada. El Apéndice A también contiene un ejemplo de las competencias y comportamientos observables asociados que los CASI deben demostrar al finalizar la instrucción inicial.

3.1.7 Una vez que la instrucción inicial se haya completado con éxito, el CASI deberá recibir instrucción periódica recurrente y especializada en tareas de las cuales el CASI es responsable. Esto se discute más a fondo en el Capítulo 4.

Nota.- En el marco de competencia CASI, el término "parte interesada" se refiere a individuos y organizaciones, así como a otras partes interesadas que realizan una actividad de aviación.

3.2 Marco de competencia del CASI

Las AAC y las organizaciones de instrucción que eligen implementar la instrucción y la

evaluación basadas en las competencias para los CASI deberían utilizar este marco de competencias que recomienda la OACI como base para desarrollar su modelo de competencia adaptado a su contexto.

COMPETENCIA: COMUNICACIÓN	
Descripción	Efectivamente transmite, recibe y entiende información en modos oral, escrito y no verbal.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica que el destinatario esté preparado para recibir información. • Confirma que la información transmitida fue recibida y entendida con precisión. • Escucha activa y objetivamente sin interrumpir. • Comprueba la comprensión propia de la comunicación de otros (por ejemplo, repite o parafrasea, hace preguntas adicionales). • Presenta información apropiada y precisa de manera clara, concisa y convincente en todos los medios. • Adapta el contenido, el estilo, el tono y los medios de comunicación para adaptarse al público objetivo, incluidas las consideraciones culturales y para promover el diálogo. • Entiende las preocupaciones de otras personas. • Mantiene líneas abiertas de comunicación con la administración, partes interesadas y colegas. • Comunica problemas complejos de manera clara y creíble ante públicos diversos. • Entrega mensajes difíciles o impopulares con claridad, tacto y diplomacia. • Se responsabiliza por sus propias acciones. • Identifica y mitiga las situaciones de conflicto de intereses. • Actúa con integridad. • Utiliza los recursos de la AAC y las entidades de aviación de una manera consciente respecto a los costos. • Demuestra los valores de AAC.

COMPETENCIA: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES	
Descripción	Resuelve problemas de diversos niveles de complejidad, ambigüedad y riesgo. Toma decisiones oportunas que consideran hechos relevantes, tareas, objetivos, restricciones, riesgos y puntos de vista conflictivos.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Recopila información relacionada y suficiente de una variedad de fuentes de manera oportuna. • Descompone tareas complejas en partes manejables. • Considera múltiples causas posibles de problemas. • Identifica los riesgos involucrados para diferentes soluciones a un problema. • Identifica las interdependencias entre los diversos componentes de una

	<p>situación problemática.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla soluciones que abordan la situación en su totalidad. • Toma medidas para mitigar el impacto de las soluciones a mediano y largo plazo al desarrollo soluciones para corregir problemas inmediatos. • Proporciona un razonamiento detrás de cada decisión. • Toma decisiones oportunas basadas en las reglas y procedimientos aplicables. • Responde de manera decisiva cuando se identifica una conducta inapropiada para afectar el cambio positivo sin demora. * • Reconoce el alcance de la propia autoridad para la toma de decisiones y escala al nivel apropiado si es necesario. • Demuestra decisión cuando está bajo presión o enfrenta situaciones complejas o delicadas. • Incorpora lecciones aprendidas en decisiones futuras.
--	--

COMPETENCIA: INICIATIVA

Descripción	Identifica y aborda los problemas de forma independiente, proactiva y persistente para lograr los objetivos.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovecha las oportunidades que surgen. • Actúa rápidamente en una situación de crisis. • Trata con obstáculos de manera efectiva. • Busca formas de mejorar la eficiencia y la efectividad. • Busca recursos para apoyar los objetivos. • Anticipa y actúa sobre posibles problemas. • Organiza la carga de trabajo personal para garantizar la excelencia en la productividad y la calidad del servicio.

COMPETENCIA: EXPERIENCIA TÉCNICA

Descripción	Aplica y mejora el conocimiento técnico y las habilidades para realizar tareas de supervisión de la seguridad operacional en una disciplina de aviación específica.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica conocimientos técnicos y habilidades para abordar correctamente una situación. • Responde con precisión a preguntas técnicas complejas. • Mantiene actualizados los conocimientos y habilidades técnicas especializadas. • Reconoce las tendencias en la práctica del área técnica propia y anticipa los cambios. • Interpreta correctamente y explica la intención del estatuto, reglamento

	<p>o requisito aplicable para un contexto dado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evalúa los esfuerzos de los proveedores de servicios para demostrar el cumplimiento inicial de los reglamentos. • Desarrolla e implementa un programa efectivo para monitorear el continuo cumplimiento de los reglamentos por parte de los proveedores de servicios. • Contribuye como experto en la materia al desarrollo de reglamentos y material de orientación. • Proporciona constantemente una guía adecuada a los proveedores de servicios y colegas sobre cómo implementar reglamentos basados en rendimiento. • Aplica los procedimientos apropiados de acuerdo con los estándares de la CAA. • Aplica medidas de ejecución cuando sea necesario y de acuerdo con los reglamentos aplicables.
--	---

COMPETENCIA: PENSAMIENTO SISTÉMICO

Descripción	Entiende y determina cómo los diversos componentes de los sistemas de gestión interactúan y afectan el rendimiento general de seguridad operacional del sistema.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa con precisión la interrelación entre políticas, procesos y procedimientos de los sistemas de los proveedores de servicios. • Evalúa con precisión la interrelación entre varios sistemas, incluida la planificación de calidad, el control de calidad, la gestión de la seguridad operacional y la garantía de calidad del proveedor de servicios. • Determina la efectividad de la implementación de procesos de mejora continua, reactivos y proactivos. • Reconoce los componentes esenciales de un sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS) funcional y su interoperabilidad. • Determina si los sistemas de gestión del proveedor de servicios son apropiados para el tamaño y el alcance de la operación. • Evalúa con precisión las interrelaciones entre los sistemas de gestión de diversos proveedores de servicios. • Utiliza el conjunto apropiado de métricas para medir y monitorear el rendimiento de la seguridad operacional de los proveedores de servicios y los reglamentadores. • Interpreta los resultados del análisis de datos e información sobre seguridad operacional. • Evalúa si los objetivos y metas de rendimiento en materia de seguridad operacional de los proveedores de servicios logran el rendimiento de seguridad operacional deseado. • Proporciona retroalimentación sobre las posibles deficiencias del marco reglamentario. • Determina con precisión si la(s) causa(s) raíz(ces) de las deficiencias se deben a fallas sistémicas o de punto único

COMPETENCIA: GESTIÓN DEL RIESGO	
Descripción	Demuestra un enfoque efectivo para la supervisión del proveedor de servicios considerando su modelo de negocio, perfil de riesgo y su disponibilidad de recursos
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza evaluaciones exhaustivas de riesgos de los proveedores de servicios utilizando metodologías apropiadas. • Toma decisiones estratégicas basadas en evaluación de riesgos, principios, valores y casos de negocios. • Determina de manera oportuna tendencias, áreas problemáticas o riesgos que pueden tener un impacto negativo en la seguridad operacional. • Reconoce prácticas comerciales o culturas organizacionales que son indicadores potenciales de mayores niveles de riesgo. • Aplica los requisitos de certificación apropiados y las técnicas de vigilancia de acuerdo con los niveles cambiantes del riesgo. • Evalúa la idoneidad de los casos de seguridad operacional presentados por los proveedores de servicios. • Evalúa la idoneidad de las evaluaciones de riesgos realizadas por los proveedores de servicios y las medidas adoptadas para gestionar los peligros a un nivel aceptable. • Identifica si se requieren medidas correctoras o coercitivas para abordar un problema en su causa raíz. • Asegura que los proveedores de servicios implementen medidas de remediación.

COMPETENCIA: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO	
Descripción	Colabora hacia arriba, hacia abajo y a través de la organización para fomentar y promover una visión clara y objetivos comunes. Energiza a otros para alcanzar los objetivos y resultados positivos.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Se gana la confianza de otros. • Promueve relaciones de trabajo positivas. • Alienta la discusión abierta. • Facilita la resolución de conflictos. • Inspira a otros a colaborar y luchar por la excelencia. • Solicita activamente comentarios constructivos. • Adopta voluntariamente la sugerencia de mejora de los demás. • Dirige el trabajo del equipo para adaptarse a las circunstancias. • Faculta a los miembros del equipo para tomar decisiones. • Identifica los recursos necesarios para apoyar al equipo.

COMPETENCIA: PENSAMIENTO CRÍTICO	
Descripción	Analiza la información para lograr consistentemente los resultados deseados.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza con precisión los datos de rendimiento de los proveedores de servicios para conocer las tendencias. • Evalúa la información con precisión y objetividad. • Busca detalles adicionales o aclaraciones de colegas o partes interesadas. • Sintetiza los datos de una variedad de fuentes de manera apropiada. • Aplica los procedimientos apropiadamente. • Reconoce que los diferentes procesos y procedimientos pueden conducir a resultados similares. • Analiza la exhaustividad y eficacia de todos los procesos documentados. • Determina si los empleados de la AAC entienden y se adhieren a los procesos. • Determina si los proveedores de servicios entienden y se adhieren a los procesos. • Evalúa la eficiencia y la efectividad de la implementación y el mantenimiento de los programas obligatorios basados en el sistema contra los requisitos operacionales. • Distingue entre errores, negligencia y acción imprudente.

Capítulo 4 – Carrera del CASI y ciclo de vida de la instrucción

Este capítulo describe las diferentes fases del ciclo de vida de la carrera del CASI y la instrucción asociada. Para apoyar el desarrollo de programas de instrucción y evaluación basados en competencias (CBT&A), se pueden encontrar ejemplos de los siguientes componentes de CBT&A en el Apéndice B de este documento: Especificaciones de instrucción, modelo de competencia adaptado y guía de evidencia.

4.1 Ciclo de vida de la carrera del CASI

4.1.1 A medida que los CASI avanzan en su carrera, desarrollan y logran un espectro más amplio de las competencias identificadas en el modelo de competencia adaptado de su AAC. Podemos identificar tres fases en la carrera de un CASI, en el entendimiento de que no todos los CASI logran o desean llevar a cabo deberes y tareas como inspector principal. La instrucción asociada con estas cuatro fases diferentes de la carrera de un CASI respalda la adquisición y el mantenimiento de las competencias que los CASI necesitan para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva. Las cuatro fases se representan en la Figura 2 a continuación y son: reclutamiento, autorización, inspector superior e inspector principal.

4.1.2 Una vez que los candidatos de CASI han sido reclutados y han completado con éxito su instrucción inicial, ingresan a la fase de autorización y pueden realizar tareas básicas de autorización e inspección y tareas que demuestren las competencias que la AAC identificó y espera de un CASI principiante. A medida que los CASI calificados adquieren experiencia en la fase de autorización, pueden llevar a cabo los mismos deberes y tareas, pero en contextos operativos cada vez más complejos.

4.1.3 En la fase de inspector superior (senior), los CASI demostrarán el espectro completo de las competencias descritas en el Capítulo 3. Los inspectores superiores liderarán los equipos de inspección, llevarán a cabo deberes y tareas asociadas con un contexto operativo altamente complejo y asesorarán a otros CASI para apoyarlos en la adquisición y mantenimiento de competencias.

4.1.4 Los inspectores principales realizan deberes y tareas que van más allá del alcance de las actividades de los CASI como se describe en este manual. Están, por ejemplo, directamente involucrados en la elaboración de reglas y la resolución de problemas reglamentarios complejos.

4.2 Apoyando el ciclo de vida del CASI a través de la instrucción

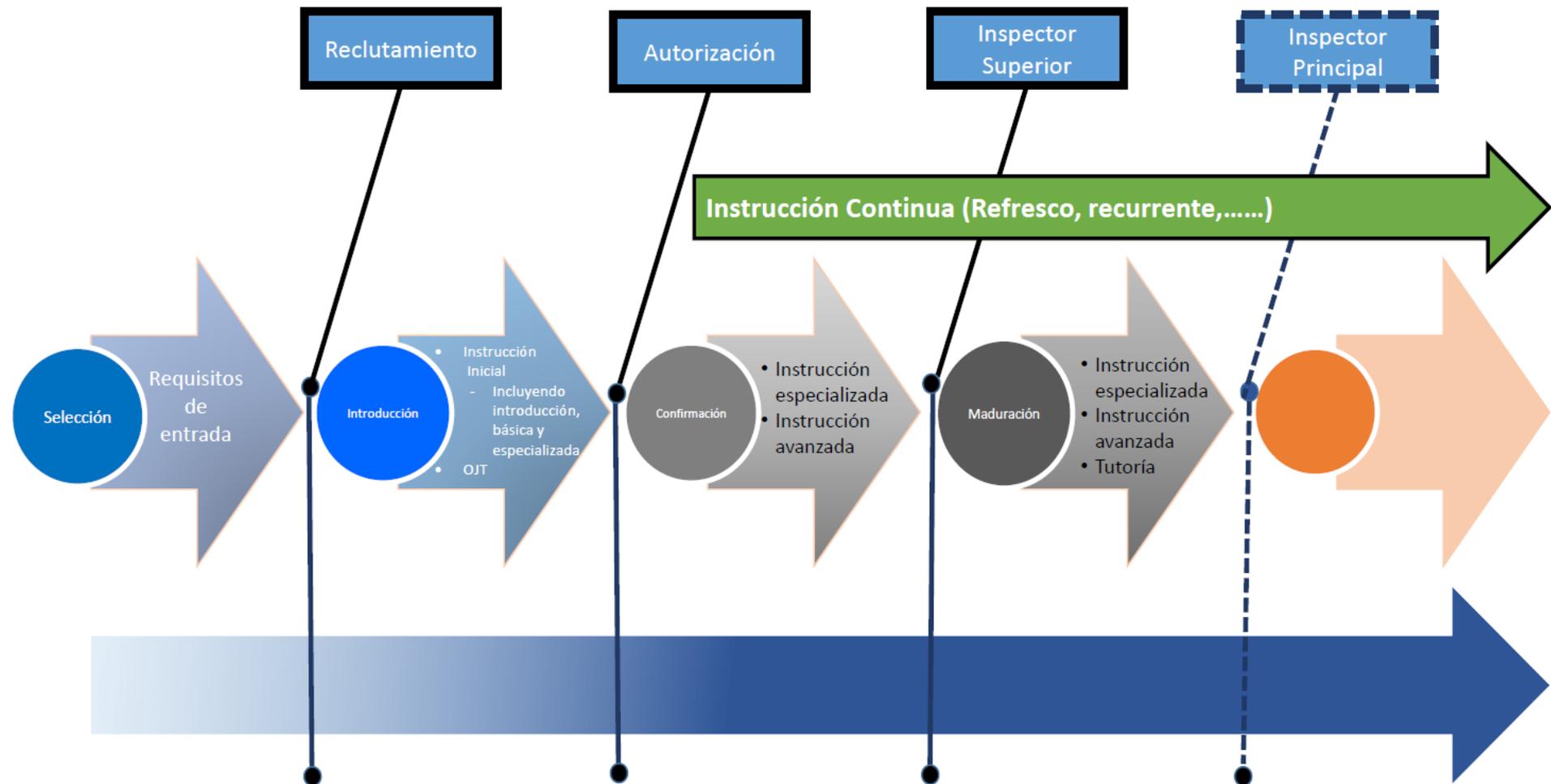
Como se describe en la Figura 2, los CASI pasan por diferentes tipos de instrucción para respaldar la adquisición y el mantenimiento de las competencias y para aprender los conocimientos y habilidades en evolución que requieren para realizar su trabajo. Estos diferentes tipos de instrucción se describen a continuación.

4.3 Instrucción inicial

4.3.1 Al final de la instrucción inicial, los CASI deberían haber adquirido las competencias identificadas por la AAC según sea necesario para realizar los deberes y tareas de la fase de autorización. La instrucción inicial generalmente se organiza de la siguiente manera:

- a) Introducción. Al final de esta parte de la instrucción inicial, los candidatos a CASI deberían haber adquirido el conocimiento básico necesario de su gobierno estatal, la AAC y sus procesos de reglamentación, así como un punto de referencia común necesario para apoyar la adquisición de habilidades y conocimientos en la instrucción básica y de especialización.
- b) Básico. Al final de la parte básica de la instrucción inicial, los candidatos a CASI habrán adquirido el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar los deberes y tareas genéricas, independientemente de su área de especialización asignada.

Figura 2. Progresión en la carrera de un CASI con instrucción asociada



No todos los CASI se convertirán en inspectores principales

- c) Especialización. Al final de la instrucción de especialización, los candidatos a CASI estarán listos para realizar instrucción en el puesto de trabajo y habrán adquirido todos los conocimientos y habilidades necesarios para realizar los deberes y tareas dentro de su área de especialización asignada. También habrán demostrado todas las competencias identificadas por la AAC para desempeñarse con éxito como CASI.
- d) Instrucción en el puesto de trabajo (OJT). Al final de la OJT, los CASI habrán demostrado que aplican consistentemente todas las competencias identificadas por la AAC y pueden trabajar de manera independiente.

4.3.2 Más detalles sobre el contenido de los diferentes componentes de instrucción inicial se proporcionan a continuación:

a) Introducción

Idealmente, el programa de instrucción inicial para los CASI debería comenzar poco después de que los nuevos empleados hayan tenido la oportunidad de familiarizarse con el lugar de trabajo y establecer una relación básica con sus nuevos colegas. Con el fin de proporcionar a los alumnos una base común de conocimiento del entorno laboral, el programa de instrucción inicial debe comenzar con una introducción que abarque:

- estructura general del gobierno del Estado (es decir, ramas ejecutiva y legislativa);
- función del servicio público;
- mandato y objetivos actuales de la AAC;
- estructura interna y funcionalidad de los diversos departamentos de la AAC;
- descripción general de la función de la OACI y sus Anexos; y
- descripción general de las leyes y reglamentos aeronáuticos (específicos del Estado).

El contenido de la introducción del programa de instrucción inicial variará según las complejidades existentes dentro del Estado y su AAC. Al final de esta parte de la instrucción inicial, los alumnos deben tener un nivel adecuado de comprensión del funcionamiento del gobierno, la AAC y los temas sugeridos enumerados anteriormente.

b) Básico

El componente básico de la instrucción inicial debe ser genérico. Al final de esta parte de la instrucción inicial, los alumnos deben ser capaces de comprender, conocer y demostrar el uso de un conjunto común de principios, metodologías y estándares de servicio. Esto beneficiará a la AAC porque facilitará la creación de grupos de trabajo multidisciplinarios efectivos y equipos de auditoría/inspección cuando sea necesario.

El componente básico de la instrucción inicial debe abordar los siguientes temas:

- ética/conducta y disciplina departamentales;
- aspectos de seguridad del trabajo del CASI;
- el papel de los CASI, su nivel codificado de autoridad y grado de responsabilidad;
- visión general de las entidades reglamentadas por AAC y desafíos asociados;
- conceptos básicos de los factores humanos;
- políticas, procesos y procedimientos de certificación y autorización;
- políticas, procesos y procedimientos de vigilancia e inspección;
- políticas, procesos y procedimientos de auditoría/inspección;
- investigaciones, políticas, procesos y procedimientos de ejecución;
- evaluaciones de riesgos;
- Programa estatal de seguridad operacional (SSP);
- sistemas de gestión de seguridad operacional (SMS); y
- garantía de calidad.

c) Especialización

Finalmente, cada candidato a CASI en instrucción debe completar el resto de su instrucción con colegas que tendrán asignaciones similares (por ejemplo, inspector de aeronavegabilidad, inspector de servicios de navegación aérea o inspector de operaciones de vuelo). En este punto, el material cubierto se vuelve muy específico para el área de especialización y normalmente comienza a partir de las competencias de reclutamiento en el campo de experiencia del CASI.

Durante la instrucción de especialización, los candidatos a CASI aplican los conocimientos y habilidades adquiridos durante la fase básica. A menudo, esto se puede lograr mejor mediante la introducción de ejercicios realistas, pero hipotéticos, basados en escenarios, tales como:

Escenario: La AAC recibió una solicitud de AOC de un nuevo explotador de servicios aéreos que tiene la intención de operar una flota mixta de aviones para transportar pasajeros y carga. El explotador tiene la intención de tener su propia operación de mantenimiento y hacer que un tercero conduzca la instrucción de todo su personal.

Este escenario se presta para muchos ejercicios de instrucción. Por ejemplo, los candidatos a CASI podrían demostrar el conocimiento y las habilidades requeridas para realizar una o una combinación de los siguientes deberes y tareas:

- revisar y aprobar manuales;
- aprobar programas de instrucción, incluida la aprobación de una organización de instrucción reconocida (ATO) de terceros;
- realizar una inspección;
- realizar una evaluación de riesgos realista;
- aprobar una organización de mantenimiento; y
- evaluar un SMS y un programa de control de calidad.

Otros temas pueden abordarse durante la especialización dependiendo de la asignación del CASI, como: mercancías peligrosas, navegación basada en el rendimiento (PBN), metodologías de diseño de sistemas de instrucción o licencias del personal. Los diseñadores de cursos y los proveedores de instrucción deben revisar las especificaciones de trabajo aplicables para garantizar que el programa de instrucción inicial cumpla con las necesidades de cada inspector.

Durante la instrucción de especialización, el instructor debe evaluar si los candidatos en instrucción demuestran todas las competencias en el nivel determinado por la AAC para un CASI que emprenda deberes y tareas de la fase de autorización.

d) Instrucción en el puesto de trabajo (OJT)

Las AAC deben instituir un programa de instrucción en el puesto de trabajo (OJT) para los CASI y asignar inspectores con experiencia como guías y mentores. Durante la OJT, la AAC debe documentar y retener en el archivo del CASI en OJT el logro de las competencias y sus criterios de desempeño asociados. Si se maneja bien, el OJT a menudo resulta en niveles crecientes de confianza, respeto entre colegas y una mejor estandarización de los niveles de servicio dentro del organismo de inspección.

El personal técnico debe aprobar satisfactoriamente la OJT antes de que se le asignen tareas y responsabilidades relacionadas con la vigilancia de la seguridad operacional. La OJT deberá estar a cargo de personal técnico superior de experiencia en el tema o la tarea y debería seguir un proceso estructurado, tal como observación, trabajo bajo supervisión, evaluación y autorización de la competencia, etc. Es importante asegurarse de que sólo se autorice al personal a desempeñar tareas después de haberse confirmado su cualificación mediante evaluación. Debe documentarse debidamente la conclusión de la OJT, incluida la evaluación de la competencia.

La OJT debe conducirse adecuadamente requiriendo la entrada de recursos significativos por parte de la AAC. Al principio, el CASI en instrucción observa que el CASI que conduce el OJT realiza las inspecciones. Gradualmente, el CASI en instrucción se vuelve más activo en las inspecciones antes de que finalmente realice inspecciones bajo supervisión. El CASI que asesora al que está en OJT pasará una parte importante de su tiempo en labores de tutoría en lugar de realizar tareas de inspección.

4.4 Instrucción continua

4.4.1 Las AAC deben desarrollar e implementar un plan de instrucción continua bien pensado para asegurar que su organismo de inspección pueda responder efectivamente a las necesidades de la industria, particularmente cuando surgen mejoras rápidas en tecnología y metodologías, mientras se aseguran de que los CASI sean efectivos en sus tareas de supervisión de seguridad operacional. La fase de instrucción continua abarca el repaso y la instrucción periódica que los CASI se comprometen a mantener y mejorar sus conocimientos y competencias.

4.4.2 Reconociendo que los conocimientos y habilidades adquiridas durante la instrucción de calificación inicial se erosionan, al igual que los conocimientos y habilidades que calificaron al solicitante para un puesto CASI, la instrucción continua es necesaria para mantener esos conocimientos y habilidades en el tiempo y también cubre temas/cambios/mejoras especializadas adicionales dentro de la industria relevantes para el área de responsabilidad asignada al CASI.

4.5 Instrucción de recalificación

4.5.1 El DGAC debe establecer políticas relacionadas con el mantenimiento de las competencias y calificaciones de los inspectores. Esta política debe abordar períodos prolongados de ausencia en tareas de inspección o de realizar una función específica (por ejemplo, auditorías/inspecciones o verificaciones de calificación) junto con los requisitos de instrucción para lograr y mantener las competencias al nivel requerido. Esto es particularmente importante para aquellas personas que representan a la fuerza de trabajo temporal que se presenta bajo los acuerdos de servicio.

4.6 Instrucción avanzada

4.6.1 El objetivo de la instrucción avanzada es mejorar las competencias de los CASI con experiencia para que puedan abordar eficazmente los problemas de supervisión difíciles y complejos. Estas son competencias esenciales para supervisar eficazmente la entrega de programas de supervisión o dirigir equipos de inspección multidisciplinarios, incluso en entornos reglamentarios basados en el rendimiento.

4.6.2 Existen diferencias significativas entre la realización de una auditoría/inspección de cumplimiento técnico y la evaluación de la efectividad de un sistema. Si bien los CASI generan conocimiento durante la instrucción inicial con respecto al SMS y aseguramiento de la calidad (QA), esto es insuficiente para evaluar con precisión los programas basados en el sistema de una organización. Los CASI requieren una profunda comprensión y exposición a las culturas organizacionales, las prácticas comerciales y la dinámica de la fuerza de trabajo a fin de llevar a cabo una evaluación de procesos/resultados de manera efectiva. Esta comprensión proviene de la experiencia en el campo y la instrucción.

4.6.3 Las personas seleccionadas para las asignaciones de inspectores superiores (seniors) deben recibir instrucción que se base en su experiencia y competencias para dirigir ejercicios detallados de evaluación de riesgos y determinar medidas efectivas de control de riesgos. Al final de la instrucción avanzada, los inspectores superiores de CASI deben poder analizar los procesos y procedimientos de gobierno corporativo y evaluar con precisión su efectividad para garantizar los niveles más altos de cumplimiento y conformidad en el cumplimiento de los objetivos de resultados. Tales CASI deberían poder determinar una falla sistémica o de punto único que impida que una organización cumpla con los requisitos. Finalmente, al completar con éxito la instrucción avanzada, el CASI debería ser capaz de recomendar medidas de mitigación y remediación/solución que tengan un impacto positivo duradero en los niveles de seguridad operacional.

4.6.4 La instrucción en las siguientes áreas puede apoyar la adquisición de competencias que los CASI deben demostrar como inspectores superiores:

- a) gestión del programa;
- b) culturas organizacionales y gestión del cambio;

- c) implementación del sistema de gestión de la calidad y técnicas de auditoría;
- d) resolución de disputas;
- e) análisis de causa raíz;
- f) planes de acción correctivos y preventivos; y
- g) realizar investigaciones y procedimientos de ejecución.

4.6.5 Hay muchas organizaciones que ofrecen cursos en estas áreas. La clave es encontrar la adecuada que brinde la calidad de instrucción que los inspectores merecen ya que, en última instancia, los niveles de competencia de los CASI determinarán la calidad del programa estatal de seguridad operacional (SSP).

APÉNDICE A**EJEMPLOS DE ADAPTACIÓN POTENCIAL A LOS MARCOS DE COMPETENCIAS DE LA OACI
PARA LAS COMPETENCIAS DE ENTRADA Y FORMACIÓN INICIAL**

Cuando un AAC opta por utilizar un enfoque basado en competencias para la selección y la instrucción, deberá utilizar el marco de competencias de la OACI para desarrollar su modelo de competencia adaptado para los CASI de manera que se adapte a su contexto particular. Para obtener más información sobre cómo desarrollar un modelo de competencia adaptado, consulte la Parte I, Capítulo 2 del PANS-TRG (Doc 9868). El modelo de competencia adaptada incluiría elementos adicionales al marco de competencia de la OACI (es decir, las condiciones y los estándares de competencia asociados con las competencias y los criterios de rendimiento) y también podría incluir competencias adicionales o comportamientos observables para el contexto de instrucción específico. Las tablas a continuación presentan ejemplos que no incluyen estos elementos adicionales ya que estos deberían ser incluidos por la AAC cuando llevan a cabo el proceso de adaptación del marco de competencia de la OACI.

Los elementos del marco de competencia que recomienda la OACI y considerados para un candidato a CASI de nivel inicial o al finalizar la instrucción inicial, están en negro. Los artículos no utilizados están en rojo.

EJEMPLO DE COMPETENCIAS QUE UN CASI DEBE DEMOSTRAR AL NIVEL DE INGRESO

COMPETENCIA: ETICA Y VALORES	
Descripción	Demuestra integridad, transparencia, apertura, respeto y equidad y considera las consecuencias al tomar una decisión o tomar medidas. Actúa consistentemente de acuerdo con los valores fundamentales de la Autoridad de Aviación Civil.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Trata a los demás de manera respetuosa, justa y objetiva independientemente de las diferencias. • Responde las preguntas con sinceridad sin adornos o intenta ocultar la falta de conocimiento. • Mantiene la privacidad y confidencialidad cuando sea apropiado. • Gestiona relaciones profesionales con límites de roles apropiados. • Se adhiere a los códigos de conducta profesionales al tomar medidas y tomar decisiones. • Se responsabiliza por sus propias acciones. • Identifica y mitiga las situaciones de conflicto de intereses. • Actúa con integridad. • Utiliza los recursos de la AAC y las entidades de aviación de una manera consciente de los costos. • Demuestra los valores de la AAC.

COMPETENCIA: COMUNICACIÓN	
Descripción	Efectivamente transmite, recibe y entiende información en modos oral, escrito y no verbal.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica que el destinatario esté preparado para recibir información. • Confirma que la información transmitida fue recibida y entendida con precisión. • Escucha activa y objetivamente sin interrumpir. • Comprueba la comprensión propia de la comunicación de otros (por ejemplo, repeticiones o paráfrasis, hace preguntas adicionales). • Presenta información apropiada y precisa de manera clara, concisa y convincente en todos los medios. • Adapta el contenido, el estilo, el tono y los medios de comunicación para adaptarse al público objetivo, incluidas las consideraciones culturales y para promover el diálogo. • Entiende las preocupaciones de otras personas. • Mantiene líneas abiertas de comunicación con la administración, partes interesadas y colegas. • Comunica problemas complejos de manera clara y creíble ante públicos diversos. • Entrega mensajes difíciles o impopulares con claridad, tacto y diplomacia.

COMPETENCIA: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES	
Descripción	Resuelve problemas de variados niveles de complejidad, ambigüedad y riesgo. Toma decisiones oportunas que toman en cuenta hechos relevantes, tareas, objetivos, restricciones, riesgos y puntos de vista conflictivos.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Recopila información relacionada y suficiente de una variedad de fuentes de manera oportuna. • Descompone tareas complejas en partes manejables. • Considera múltiples causas posibles de problemas. • Identifica los riesgos involucrados para diferentes soluciones a un problema. • Identifica las interdependencias entre los diversos componentes de una situación problemática. • Desarrolla soluciones que abordan la situación en su totalidad. • Toma medidas para mitigar el impacto a mediano y largo plazo de las soluciones al desarrollar soluciones para corregir problemas inmediatos. • Proporciona un razonamiento detrás de cada decisión. • Toma decisiones oportunas basadas en las reglas y procedimientos aplicables. • Responde de manera decisiva cuando se identifica una conducta inapropiada para afectar el cambio positivo sin demora.* • Reconoce el alcance de la propia autoridad para la toma de decisiones y escala al nivel apropiado si es necesario. • Demuestra decisión cuando está bajo presión o enfrenta situaciones complejas o delicadas. • Incorpora lecciones aprendidas en decisiones futuras.

COMPETENCIA: INICIATIVA	
Descripción	Identifica y aborda los problemas de forma independiente, proactiva y persistente para lograr los objetivos.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovecha las oportunidades que surgen. • Actúa rápidamente en una situación de crisis. • Trata con obstáculos de manera efectiva. • Busca formas de mejorar la eficiencia y la efectividad. • Busca recursos para apoyar los objetivos. • Anticipa y actúa sobre posibles problemas. • Organiza la carga de trabajo personal para garantizar la excelencia en la productividad y la calidad del servicio.

COMPETENCIA: CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	
Descripción	Aplica y mejora el conocimiento técnico y las habilidades para realizar tareas de supervisión de la seguridad operacional en una disciplina de aviación específica.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica conocimientos técnicos y habilidades para abordar correctamente una situación. • Responde con precisión a preguntas técnicas complejas. • Mantiene actualizados los conocimientos y habilidades técnicas especializadas. • Reconoce las tendencias en la práctica del área técnica propia y anticipa los cambios. • Interpreta correctamente y explica la intención del estatuto, reglamento o estándar aplicable para un contexto dado. • Evalúa los esfuerzos de los proveedores de servicios para demostrar el cumplimiento inicial de los reglamentos. • Desarrolla e implementa un programa efectivo para monitorear el continuo cumplimiento de los reglamentos por parte de los proveedores de servicios. • Contribuye como un experto en la materia al desarrollo de reglamentos y orientación. • Proporciona constantemente una guía adecuada a los proveedores de servicios y colegas sobre cómo implementar reglamentos basadas en el rendimiento. • Aplica los procedimientos apropiados de acuerdo con los estándares de AAC. • Aplica medidas de imposición cuando sea necesario y de acuerdo con los reglamentos aplicables. *

COMPETENCIA: PENSAMIENTO SISTÉMICO	
Descripción	Entiende y determina cómo los diversos componentes de los sistemas de gestión interactúan y afectan el rendimiento general de la seguridad operacional del sistema.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa con precisión la interrelación entre políticas, procesos y procedimientos de los sistemas de los proveedores de servicios. • Evalúa con precisión la interrelación entre varios sistemas, incluida la planificación de calidad, el control de calidad y la garantía de calidad del interesado. • Determina la efectividad de la implementación de procesos de mejora continua, reactivos y proactivos. • Reconoce los componentes esenciales de un sistema de gestión de la seguridad operacional funcional y su interoperabilidad. • Determina si los sistemas de gestión del interesado son apropiados para el tamaño y el alcance de la operación. • Evalúa con precisión las interrelaciones entre los sistemas de gestión

COMPETENCIA: PENSAMIENTO SISTÉMICO	
	<p>entre los diversos proveedores de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza un conjunto apropiado de métricas para medir y monitorear el rendimiento de seguridad operacional de los proveedores de servicios y los organismos encargados de la reglamentación. • Interpreta los resultados del análisis de datos de rendimiento. • Evalúa si los objetivos de rendimiento de seguridad operacional de los proveedores de servicios logran el rendimiento de seguridad operacional deseado. • Proporciona retroalimentación sobre las posibles deficiencias del marco reglamentario. • Determina con precisión si la(s) causa(s) raíz(s) de las deficiencias se deben a fallas sistémicas o de punto único.*

COMPETENCIA: GESTIÓN DE RIESGOS	
Descripción	Demuestra un enfoque efectivo para la supervisión de una parte interesada considerando su modelo de negocio, perfil de riesgo y su disponibilidad de recursos.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza evaluaciones exhaustivas de riesgos de los proveedores de servicios utilizando metodologías apropiadas. • Toma decisiones estratégicas basadas en evaluación de riesgos, principios, valores y casos de negocios. • Determina de manera oportuna tendencias, áreas problemáticas o riesgos que pueden tener un impacto negativo en la seguridad operacional. • Reconoce prácticas comerciales o culturas organizacionales que son indicadores potenciales de mayores niveles de riesgo. • Asegura que los proveedores de servicios implementen medidas de remediación.* • Aplica los requisitos de certificación apropiados y las técnicas de vigilancia de acuerdo con los niveles cambiantes del riesgo. • Evalúa la idoneidad de los casos de seguridad operacional presentados por los proveedores de servicios. • Evalúa la idoneidad de las evaluaciones de riesgos realizadas por los proveedores de servicios y las medidas adoptadas para gestionar los peligros a un nivel aceptable. • Identifica si se requieren medidas correctoras o coercitivas para abordar un problema en su causa raíz. *

COMPETENCIA: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO	
Descripción	Colabora en toda la organización para fomentar y promover una visión clara y objetivos comunes. Energiza a otros para alcanzar los objetivos y resultados positivos.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Se gana la confianza de otros. • Promueve relaciones de trabajo positivas. • Alienta la discusión abierta. • Facilita la resolución de conflictos. • Inspira a otros a colaborar y luchar por la excelencia. • Solicita activamente comentarios constructivos. • Adopta voluntariamente la sugerencia de mejora de los demás. • Dirige el trabajo del equipo para adaptarse a las circunstancias. • Faculta a los miembros del equipo para tomar decisiones. • Identifica los recursos necesarios para apoyar al equipo.

COMPETENCIA: PENSAMIENTO CRÍTICO	
Descripción	Analiza la información para lograr consistentemente los resultados deseados.
<ul style="list-style-type: none"> • Conductas observables 	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza con precisión los datos de rendimiento de los proveedores de servicios para conocer las tendencias. • Evalúa la información con precisión y objetividad. • Busca detalles adicionales o aclaraciones de colegas o partes interesadas. • Sintetiza los datos de una variedad de fuentes de manera apropiada. • Aplica los procedimientos apropiadamente. • Reconoce que los diferentes procesos y procedimientos pueden conducir a resultados similares. • Analiza la exhaustividad y eficacia de todos los procesos documentados. • Determina si los empleados de la AAC entienden y se adhieren a los procesos. • Determina si los proveedores de servicios entienden y se adhieren a los procesos. • Evalúa la eficiencia y la efectividad de la implementación y el mantenimiento de los programas obligatorios basados en el sistema contra los requisitos operacionales. • Distingue entre errores, negligencia y acción imprudente.*

* Comportamientos observables considerados particularmente importantes para tareas de solución y ejecución.

**EJEMPLO DE COMPETENCIAS QUE UN CASI DEBE DEMOSTRAR AL COMPLETAR
EXITOSAMENTE LA FORMACIÓN INICIAL**

COMPETENCIA: ÉTICA Y VALORES	
Descripción	Demuestra integridad, transparencia, apertura, respeto y equidad y considera las consecuencias al tomar una decisión o tomar medidas. Actúa consistentemente de acuerdo con los valores fundamentales de la Autoridad de Aviación Civil.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Trata a los demás de manera respetuosa, justa y objetiva independientemente de las diferencias. • Responde las preguntas con sinceridad sin adornos o intenta ocultar la falta de conocimiento. • Mantiene la privacidad y confidencialidad cuando sea apropiado. • Gestiona relaciones profesionales con límites de roles apropiados. • Se adhiere a los códigos de conducta profesionales al tomar medidas y tomar decisiones. • Se responsabiliza por sus propias acciones. • Identifica y mitiga las situaciones de conflicto de intereses. • Actúa con integridad. • Utiliza los recursos de la AAC y las entidades de aviación de una manera consciente de los costos. • Demuestra los valores de la AAC.

COMPETENCIA: COMUNICACIÓN	
Descripción	Efectivamente transmite, recibe y entiende información en modos oral, escrito y no verbal.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica que el destinatario esté preparado para recibir información. • Confirma que la información transmitida fue recibida y entendida con precisión. • Escucha activa y objetivamente sin interrumpir. • Comprueba la comprensión propia de la comunicación de otros (por ejemplo, repeticiones o paráfrasis, hace preguntas adicionales). • Presenta información apropiada y precisa de manera clara, concisa y convincente en todos los medios. • Adapta el contenido, el estilo, el tono y los medios de comunicación para adaptarse al público objetivo, incluidas las consideraciones culturales y para promover el diálogo. • Entiende las preocupaciones de otras personas. • Mantiene líneas abiertas de comunicación con la administración, partes interesadas y colegas. • Comunica problemas complejos de manera clara y creíble ante públicos diversos. • Entrega mensajes difíciles o impopulares con claridad, tacto y diplomacia.

COMPETENCIA: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES	
Descripción	Resuelve problemas de niveles variados de complejidad, ambigüedad y riesgo. Toma decisiones oportunas que consideran hechos relevantes, tareas, objetivos, restricciones, riesgos y puntos de vista conflictivos.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Recopila información relacionada y suficiente de una variedad de fuentes de manera oportuna. • Descompone tareas complejas en partes manejables. • Considera múltiples causas posibles de problemas. • Identifica los riesgos involucrados para diferentes soluciones a un problema. • Identifica interdependencias entre varios componentes de una situación problemática. • Desarrolla soluciones que abordan la situación en su totalidad. • Toma medidas para mitigar el impacto a mediano y largo plazo de las soluciones al desarrollar soluciones para solucionar problemas inmediatos. • Proporciona un razonamiento detrás de cada decisión. • Toma decisiones oportunas basadas en las reglas y procedimientos aplicables. • Responde de manera decisiva cuando se identifica una conducta inapropiada para afectar el cambio positivo sin demora.* • Reconoce el alcance de la propia autoridad para la toma de decisiones y escala al nivel apropiado si es necesario. • Demuestra decisión cuando está bajo presión o ante situaciones complejas o sensibles. • Incorpora lecciones aprendidas en futuras decisiones.

COMPETENCIA: INICIATIVA	
Descripción	Identifica y aborda los problemas de forma independiente, proactiva y persistente para lograr los objetivos.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovecha las oportunidades que surgen. • Actúa rápidamente en una situación de crisis. • Trata con obstáculos de manera efectiva. • Busca formas de mejorar la eficiencia y la efectividad. • Busca recursos para apoyar los objetivos. • Anticipa y actúa sobre posibles problemas. • Organiza la carga de trabajo personal para garantizar la excelencia en la productividad y la calidad del servicio.

COMPETENCIA: EXPERIENCIA TÉCNICA	
Descripción	Aplica y mejora el conocimiento técnico y las habilidades para realizar tareas de supervisión de la seguridad operacional en una disciplina de aviación específica.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica conocimientos técnicos y habilidades para abordar correctamente una situación. • Responde con precisión a preguntas técnicas complejas. • Mantiene actualizados los conocimientos y habilidades técnicas especializadas. • Reconoce las tendencias en la práctica del área técnica propia y anticipa los cambios. • Interpreta correctamente y explica la intención del estatuto, reglamento o estándar aplicable para un contexto dado. • Evalúa los esfuerzos de los proveedores de servicios para demostrar el cumplimiento inicial de los reglamentos. • Desarrolla e implementa un programa efectivo para monitorear el continuo cumplimiento de los reglamentos por parte de los proveedores de servicios. • Contribuye como un experto en la materia al desarrollo de reglamentos y material de orientación. • Proporciona constantemente una guía adecuada a los proveedores de servicios y colegas sobre cómo implementar reglamentos basadas en el rendimiento. • Aplica los procedimientos apropiados de acuerdo con los estándares de la AAC. • Aplica medidas de imposición cuando sea necesario y de acuerdo con los reglamentos aplicables.*

COMPETENCIA: PENSAMIENTO SISTÉMICO	
Descripción	Entiende y determina cómo los diversos componentes de los sistemas de gestión interactúan y afectan el rendimiento general de la seguridad operacional del sistema.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa con precisión la interrelación entre políticas, procesos y procedimientos de los sistemas de los proveedores de servicios. • Evalúa con precisión la interrelación entre varios sistemas, incluida la planificación de calidad, el control de calidad y la garantía de calidad del interesado. • Determina la efectividad de la implementación de procesos de mejora continua, reactivos y proactivos. • Reconoce los componentes esenciales de un sistema de gestión de la seguridad operacional funcional y su interoperabilidad. • Determina si los sistemas de gestión del interesado son apropiados para el tamaño y el alcance de la operación. • Evalúa con precisión las interrelaciones entre los sistemas de gestión

	<p>entre los diversos proveedores de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza un conjunto apropiado de métricas para medir y monitorear el rendimiento de seguridad operacional de los proveedores de servicios y los organismos encargados de la reglamentación. • Interpreta los resultados del análisis de datos de rendimiento. • Determina con precisión si la(s) causa(s) raíz de las deficiencias se deben a falla(s) sistémica o de punto único.*
--	---

COMPETENCIA: GESTIÓN DE RIESGOS

Descripción	Demuestra un enfoque efectivo para la supervisión de un proveedor de servicio considerando su modelo de negocio, perfil de riesgo y su disponibilidad de recursos.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza evaluaciones exhaustivas de riesgos de los proveedores de servicios utilizando metodologías apropiadas. • Toma decisiones estratégicas basadas en evaluación de riesgos, principios, valores y casos de negocios. • Determina de manera oportuna tendencias, áreas problemáticas o riesgos que pueden tener un impacto negativo en la seguridad operacional. • Reconoce prácticas comerciales o culturas organizacionales que son indicadores potenciales de mayores niveles de riesgo. • Aplica los requisitos de certificación apropiados y las técnicas de vigilancia de acuerdo con los niveles cambiantes de riesgo. • Evalúa la idoneidad de los casos de seguridad operacional presentados por los proveedores de servicios. • Evalúa la idoneidad de las evaluaciones de riesgos realizadas por los proveedores de servicios y las medidas adoptadas para gestionar los peligros a un nivel aceptable. • Identifica si se requieren medidas correctivas o coercitivas para abordar un problema en su causa raíz.* • Asegura que los proveedores de servicios implementen medidas de correctivas *

COMPETENCIA: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

Descripción	Colabora en toda la organización para fomentar y promover una visión clara y objetivos comunes. Energiza a otros para alcanzar los objetivos y resultados positivos.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Se gana la confianza de otros. • Promueve relaciones de trabajo positivas. • Alienta la discusión abierta. • Facilita la resolución de conflictos. • Inspira a otros a colaborar y luchar por la excelencia.

	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita activamente comentarios constructivos. • Adopta voluntariamente la sugerencia de mejora de los demás. • Dirige el trabajo del equipo para adaptarse a las circunstancias. • Faculta a los miembros del equipo para tomar decisiones. • Identifica los recursos necesarios para apoyar al equipo.
--	---

COMPETENCIA: PENSAMIENTO CRÍTICO

Descripción	Analiza la información para lograr consistentemente los resultados deseados.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza con precisión los datos de rendimiento de los proveedores de servicios para conocer las tendencias. • Evalúa la información con precisión y objetividad. • Busca detalles adicionales o aclaraciones de colegas o partes interesadas. • Sintetiza datos de una variedad de fuentes de manera apropiada. • Aplica los procedimientos apropiadamente. • Reconoce que los diferentes procesos y procedimientos pueden conducir a resultados similares. • Analiza la exhaustividad y eficacia de todos los procesos documentados. • Determina si los empleados de la AAC entienden y se adhieren a los procesos. • Determina si los proveedores de servicios entienden y se adhieren a los procesos. • Evalúa la eficiencia y la efectividad de la implementación y el mantenimiento de los programas obligatorios basados en el sistema contra los requisitos operacionales. • Distingue entre error, negligencia y acción imprudente.*

* Comportamientos observables considerados particularmente importantes para tareas de solución y ejecución.

APÉNDICE B

EJEMPLOS DE ESPECIFICACIONES DE INSTRUCCIÓN, MODELOS DE COMPETENCIA ADAPTADOS Y GUÍAS DE EVIDENCIA

EJEMPLO PARA UN CURSO DE JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA/INSPECCIÓN ATM/ANS

Este ejemplo es para un curso en aula que prepara inspectores de ATM/ANS ya calificados para comenzar su OJT como jefe del equipo de auditoría/inspección. Este curso se basa en el entorno europeo y los reglamentos aplicables a ATM / ANS. Sin embargo, podría aplicarse en otros entornos y dominios, siempre que se incluyan las reglamentaciones apropiadas. El aprendiz deberá demostrar un rendimiento integrado de las competencias descritas en el modelo a continuación. El curso está diseñado para que todos los inspectores ATM/ANS, independientemente de su especialización (por ejemplo, ATS, CNS, Meteorología, AIS, ATFM y/o ASM) puedan completar el curso.

Como este es el curso de especialización para jefe de equipo, se espera que al finalizarlo con éxito, el aprendiz continuará su OJT en el entorno real. El siguiente modelo de competencia tiene en cuenta que el curso se basa en el tiempo y en el aula, por lo que solo se puede demostrar un número limitado de criterios de rendimiento. El modelo de competencia adaptado para la fase OJT de esta especialización incluirá el conjunto completo de criterios de competencia/rendimiento requeridos para un jefe del equipo de auditoría/inspección, ya que el alumno estará expuesto a muchas más condiciones y, en consecuencia, podrá demostrar la gama completa de competencias.

Especificación de instrucción

Propósito	
¿Cuál es el propósito de la instrucción?	Preparar inspectores ATM/ANS calificados para comenzar su OJT como jefes de equipos de auditoría/inspección en sus respectivas especializaciones.
Indique la(s) fase(s) de instrucción.	Formación inicial: Especialización como jefe del equipo de auditoría/inspección.
¿Qué calificación, si hay alguna, logrará el aprendiz al completar con éxito la instrucción?	Certificado de finalización exitosa del curso, que permite al alumno iniciar la fase OJT.

Tareas	
Describa las tareas asociadas con el propósito de la instrucción	<p>Desarrollar un plan de auditoría/inspección</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir el plan de auditoría/inspección (objetivos de auditoría, alcance, criterios de auditoría, recursos, etc.). Seleccionar el equipo de auditoría/inspección. Comunicar el plan de auditoría al equipo de auditoría/inspección y al proveedor de servicios auditado/inspeccionado u organización de instrucción y/o al centro médico aeronáutico. <p>Desarrollar un programa de auditoría/inspección</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir los roles y responsabilidades de los miembros individuales del equipo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un calendario de auditoría/inspección. • Confirmar la logística de la auditoría/inspección. • Comunicar los roles y responsabilidades al equipo de auditoría/inspección y a la organización auditada/inspeccionada. <p>Llevar a cabo el programa de auditoría/inspección</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorear el progreso del programa de auditoría/inspección. • Administrar el equipo de auditoría/inspección. • Manejar las desviaciones del programa de auditoría/inspección. • Gestionar preocupaciones inmediatas de seguridad operacional. • Realizar una reunión de apertura. • Llevar a cabo sesiones de información con la organización auditada, cuando sea necesario. • Realizar reuniones del equipo de auditoría/inspección. • Realizar una reunión de cierre que incluye la emisión de una declaración resumida. <p>Desarrollar borrador de informe de auditoría/inspección</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar el desarrollo del borrador del informe de auditoría/inspección. • Preparar el borrador del informe de auditoría/inspección. • Finalizar el informe de auditoría/inspección.
--	---

Requisitos operacionales	
¿Qué procedimientos serán aplicados?	Manual del inspector de Navegación Aérea - Capítulo 7 - Planeamiento y ejercicio de la vigilancia de la seguridad operacional
Describa el entorno operativo (o simulado) requerido para lograr con éxito el propósito de la instrucción.	<p>Entorno de auditoría/inspección simulado con las siguientes características operacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un país con tres proveedores de servicios ATM/ANS. • Proveedor de servicio MET separado. • Proveedor separado de CNS. • La provisión de AIS está vinculada al mayor proveedor de ATM/ANS. • Un proveedor militar. • La AAC tiene un grupo completo de inspectores con calificaciones apropiadas.
Describa la naturaleza de la auditoría/inspección necesaria para lograr el	<p>Auditoría/inspección integral de un proveedor de servicios ATM / ANS con 4 unidades.</p> <p>Configuración del equipo de auditoría/inspección: 1 Líder de</p>

Requisitos operacionales	
<p>resultado de la instrucción</p>	<p>Equipo + 3 miembros del equipo.</p> <p>Tamaño del equipo de la organización auditada/inspeccionada: 2</p> <p>Documento disponible durante la instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditoría/inspección previos (lista de constataciones abiertos antes de la auditoría). • Lista de ocurrencias reportadas en los últimos 6 meses. • Lista de los principales cambios implementados en los últimos 6 meses y que se implementarán en los próximos 6 meses. • Organigrama. • Instructivo/manual de procedimientos de las organizaciones. • Cuestionario de pre-auditoría/inspección completado. • Plantillas disponibles: • Plan de auditoría/inspección. • Horario. • Informe de auditoría/inspección.
<p>¿Qué situaciones no rutinarias son necesarias para completar con éxito la instrucción?</p>	<p>Instrucción para incluir los siguientes escenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un número significativo de ATCO tienen certificados médicos que han expirado. • Desacuerdo en la redacción de una constatación/no conformidad surge entre dos de los miembros del equipo de auditoría/inspección durante la reunión del equipo de auditoría. • La organización auditada/inspeccionada cuestiona algunos de las constataciones/constataciones de uno de los miembros del equipo. • Conflicto entre el miembro del equipo de auditoría/inspección y el auditado (el miembro del equipo está actuando fuera del alcance de los reglamentos). • La organización auditada/inspeccionada retrasa el procedimiento para reducir el tiempo de auditoría/inspección (se invita al equipo a almorzar durante el tiempo de auditoría/inspección). • La organización auditada ofrece un “regalo” al equipo para eliminar algunas constataciones/no conformidades. • El informe de auditoría/inspección contendrá las no conformidades que necesitan ser comunicadas a la organización auditada/inspeccionada. • Algunas entrevistas a miembros del equipo toman más tiempo de lo programado. • La reunión de apertura comienza 30 minutos tarde.

Requisitos operacionales	
Describa la configuración del puesto de trabajo.	Ambiente de aula u oficina.

Requisitos técnicos	
Haga una lista de los sistemas y/o equipos operacionales (o simulados) específicos que son necesarios para lograr la instrucción.	Disponibilidad de computadoras con procesamiento de textos y aplicaciones de hojas de cálculo (por ejemplo, MS-Word y Excel).

Requisitos reglamentarios	
¿Qué requisitos y reglamentos son aplicables?	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento LAR 203, Servicio meteorológico para la navegación aérea internacional. • Reglamento 204, Cartas aeronáuticas. • Reglamento 210, Telecomunicaciones. • Reglamento 211, Gestión de tránsito aéreo. • Reglamento 211, Servicio de información aeronáutica
¿Existen requisitos reglamentarios que afectarán los siguientes aspectos de la instrucción? <ul style="list-style-type: none"> • Duración • Contenido • Procedimientos de evaluación • Aprobación del curso • Cualquier otro 	<ul style="list-style-type: none"> • La evaluación debe ser llevada a cabo por al menos un inspector superior y asesor calificado de ATM/ANS. • Procedimientos de evaluación definidos en el manual de instrucción.

Requisitos organizacionales	
Describa los requisitos de la organización que pueden afectar la instrucción.	La organización requiere que la instrucción incluya una orientación centrada en el cliente.

Otros requisitos	
Otras restricciones	Ninguna

MODELO DE COMPETENCIA ADAPTADA

COMPETENCIA: ÉTICA Y VALORES	
Descripción	Demuestra integridad, transparencia, apertura, respeto y equidad y considera las consecuencias al tomar una decisión o tomar medidas. Actúa consistentemente de acuerdo con los valores fundamentales de la autoridad de aviación civil.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Trata a los demás de manera respetuosa, justa y objetiva independientemente de las diferencias. • Responde las preguntas con sinceridad sin adornos o intenta ocultar la falta de conocimiento. • Gestiona relaciones profesionales con límites de roles apropiados. • Se adhiere a los códigos de conducta profesionales al tomar medidas y tomar decisiones. • Se responsabiliza por sus propias acciones. • Actúa con integridad.

Posible apoyo que se incluiría en la guía de evidencia para evaluar la competencia de ética y valores:

- Habla cortésmente incluso en situaciones que requieren discusiones firmes y decisivas.
- Agradece a los auditores y a la organización auditada por el trabajo que han realizado.
- Asigna asignaciones al equipo de auditoría de una manera equilibrada.
- Busca consejos de todos los miembros del equipo.
- Asegura que no dupliquen o superpongan su trabajo con el rol que le asignaron a otro miembro del equipo.
- Reconoce los propios errores (si ocurren).
- No culpa a los demás si hay un error durante la auditoría.
- No acepta “sobornos”.
- No cede a la organización auditada cuando se aplica presión indebida (por ejemplo, presión para eliminar una constatación cuando no hay una buena justificación para hacerlo).

COMPETENCIA: COMUNICACIÓN	
Descripción	Transmite, recibe y entiende efectivamente la información en los modos oral, escrito y no verbal.

COMPETENCIA: COMUNICACIÓN	
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica que el destinatario esté preparado para recibir información. • Confirma que la información transmitida fue recibida y entendida con precisión. • Escucha activa y objetivamente sin interrumpir. • Comprueba la comprensión propia de la comunicación de otros (por ejemplo, repeticiones o paráfrasis, hace preguntas adicionales). • Presenta información apropiada y precisa de una manera clara, concisa y convincente usando la comunicación verbal. • Adapta el contenido, el estilo y el tono para adaptarse al público objetivo, incluida la promoción del diálogo. • Entiende las preocupaciones de otras personas. Entrega mensajes difíciles o impopulares con claridad, tacto y diplomacia.

COMPETENCIA: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES	
Descripción	Resuelve problemas de variados niveles de complejidad, ambigüedad y riesgo. Toma decisiones oportunas que consideran hechos relevantes, tareas, objetivos, restricciones, riesgos y puntos de vista conflictivos.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Recopila información relacionada y suficiente de una variedad de fuentes de manera oportuna. • Considera múltiples causas posibles de problemas. • Identifica las interdependencias entre los diversos componentes de una situación problemática. • Desarrolla soluciones que abordan la situación y las causas de raíz en su totalidad. • Responde de manera decisiva cuando se identifica una conducta inapropiada para afectar el cambio positivo sin demora. * • Demuestra decisión cuando está bajo presión o enfrenta situaciones complejas o delicadas.

COMPETENCIA: EXPERIENCIA TÉCNICA	
Descripción	Aplica y mejora el conocimiento técnico y las habilidades para realizar tareas de supervisión de la seguridad operacional en una disciplina de aviación específica.
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica conocimientos técnicos y habilidades para abordar correctamente una situación, incluido el conocimiento de las reglamentaciones para las que se realiza la auditoría.

	<ul style="list-style-type: none"> • Interpreta correctamente y explica la intención de la reglamentación, requisito y/o procedimientos aplicables para un contexto determinado. • Aplica los procedimientos apropiados de acuerdo con los estándares de la AAC.
--	--

COMPETENCIA: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO	
Descripción	Colabora de hacia arriba, hacia abajo y a través de la organización para fomentar y promover una visión clara y objetivos comunes. Energiza a otros para alcanzar los objetivos y resultados positivos
Conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve relaciones de trabajo positivas. • Alienta la discusión abierta. • Facilita la resolución de conflictos. • Adopta voluntariamente la sugerencia de mejora de los demás. • Dirige el trabajo del equipo para adaptarse a las circunstancias.

CONDICIONES Y ESTÁNDARES	
Las condiciones y estándares para este curso se aplican a todas las competencias:	
Condiciones:	<p>Se aplicarán las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entorno de auditoría/inspección simulado con las siguientes características operacionales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Un país con tres proveedores de servicios ATM/ANS. ○ Proveedor de servicio MET separado. ○ Proveedor separado de CNS. ○ La provisión de AIS está vinculada al mayor proveedor de ATM/ANS. ○ Un proveedor militar. ○ La AAC tiene un complemento completo de inspectores con calificaciones apropiadas. • Auditoría/inspección completa de un proveedor de servicios ATM/ANS con 4 unidades que se llevarán a cabo. • Configuración del equipo de auditoría: 1 líder del equipo + 3 miembros del equipo. • Tamaño del equipo de la organización auditada: 2. • Instrucción para incluir los siguientes escenarios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Número significativo de ATCO tienen certificados médicos que han expirado ○ Desacuerdo en la redacción de una constatación / no conformidad surge entre dos de los miembros del equipo de auditoría/inspección

CONDICIONES Y ESTÁNDARES	
Las condiciones y estándares para este curso se aplican a todas las competencias:	
	<p>durante la reunión del equipo de auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La organización auditada/inspeccionada cuestiona algunos de las constataciones / no conformidades de uno de los miembros del equipo ○ Conflicto entre el miembro del equipo de auditoría/inspección y el auditado/inspeccionado (el miembro del equipo está actuando fuera del alcance de los reglamentos) ○ La organización auditada/inspeccionada retrasa el procedimiento para reducir el tiempo de auditoría (se invita al equipo a almorzar durante el tiempo de auditoría) ○ La organización auditada/inspeccionada ofrece un 'regalo' al equipo para eliminar algunas constataciones ○ El informe de auditoría/inspección contendrá las no conformidades que necesitan ser comunicadas a la organización auditada. ○ Algunas entrevistas a miembros del equipo toman más tiempo de lo programado. ○ La reunión de apertura comienza 30 minutos tarde
Estándares	<p>El rendimiento deberá cumplir con los procedimientos, requisitos y reglamentos descritos en los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual del inspector de navegación aérea - Capítulo 7 - Planeamiento y ejercicio de la vigilancia de la seguridad operacional Reglamento LAR 203, Servicio meteorológico para la navegación aérea internacional. • Reglamento 204, Cartas aeronáuticas. • Reglamento 210, Telecomunicaciones. • Reglamento 211, Gestión de tránsito aéreo. • Reglamento 212, Búsqueda y salvamento • Reglamento 215, Servicio de información aeronáutica

APÉNDICE C
ORIENTACIONES DE LA OACI RELACIONADAS CON LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA APOYAR EL DESARROLLO DE GUIAS PARA INSPECTORES

CASI	Orientación de la OACI que incluye procedimientos y/o listas de verificación para los CASI
Aeródromos	9137 - Manual de servicios de aeropuertos. 9150 - Manual de aeropuertos STOL. 9157 - Manual de diseño de aeródromos. 9184 - Manual de planificación de aeropuertos. 9261 – Manual de helipuertos 9683 - Manual de instrucción sobre factores humanos 9774 - Manual de certificación de aeródromos 9859 - Manual de gestión de seguridad (SMM) 9974 – La seguridad de vuelo y las cenizas volcánicas. 9977 - Manual sobre suministro de combustible para reactores de la aviación civil 9981 - Procedimientos para los servicios de navegación aérea - aeródromos (PANS-Aeródromos) 10019 - Manual sobre sistemas de aeronaves pilotadas a distancia (RPAS) https://www.icao.int/smi https://www.icao.int/safety
Aeronavegabilidad • Aeronavegabilidad continua • Supervisión de fabricantes	Manual de vigilancia y certificación de operadores aéreos (Sitio web público de la OACI). 9760 - Manual de aeronavegabilidad. 9683 - Manual de instrucción sobre factores humanos. 9824 - Directrices sobre factores humanos en el mantenimiento de aeronaves. 9859 - Manual de gestión de la seguridad operacional (SMM). 10019 - Manual sobre sistemas de aeronaves pilotadas a distancia (RPAS) 10020 - Manual de EFB Doc. 10059 – Manual sobre la aplicación del Artículo 83 bis

CASI	Orientación de la OACI que incluye procedimientos y/o listas de verificación para los CASI
Operaciones de vuelo, incluido el despacho de vuelos	<p>Manual de vigilancia y certificación de explotadores de servicios aéreos (Sitio web público de la OACI).</p> <p>4444 - Procedimientos para los servicios de navegación aérea - Gestión del tránsito aéreo (PANS-ATM).</p> <p>8168 - Procedimientos para los servicios de navegación aérea - Operaciones de aeronaves (PANS-OPS).</p> <p>8335 - Manual de procedimientos para la inspección, certificación y supervisión permanente de las operaciones.</p> <p>9365 - Manual de operaciones todo tiempo.</p> <p>9625 - Manual de criterios para calificar los dispositivos de instrucción para simulación de vuelo</p> <p>9683 - Manual de instrucción sobre factores humanos</p> <p>9803 - Auditoría de seguridad operacional de operaciones de línea (LOSA).</p> <p>9835 - Manual sobre la aplicación de los requisitos de la OACI en materia de competencia lingüística.</p> <p>9841 - Manual sobre la aprobación de organizaciones de instrucción.</p> <p>9859 - Manual de gestión de la seguridad operacional (SMM).</p> <p>9868 - Procedimientos para los servicios de navegación aérea - instrucción (PANS-TRG).</p> <p>9966 - Manual para la supervisión de los enfoques de gestión de la fatiga.</p> <p>9976 - Manual de Planificación de Vuelo y Gestión de Combustible (FPFM)</p> <p>9995 - Manual de instrucción basada en datos comprobados.</p> <p>9997 - Manual de aprobación operacional de la navegación basada en la performance (PBN).</p> <p>10000 - Manual sobre programas de análisis de datos de vuelo (FDAP)</p> <p>10011 - Manual de instrucción para la prevención y recuperación de la pérdida de control de la aeronave.</p> <p>10019 - Manual sobre sistemas de aeronaves pilotadas a distancia (RPAS)</p> <p>10020 - Manual de EFB</p> <p>Doc. 10059 – Manual sobre la aplicación del Artículo 83 bis</p>

CASI	Orientación de la OACI que incluye procedimientos y/o listas de verificación para los CASI
Servicios de navegación aérea	<p>4444 - Procedimientos para los servicios de navegación aérea - Gestión del tránsito aéreo (PANS-ATM).</p> <p>7383 - Servicios de información aeronáutica suministrados por los Estados.</p> <p>8071 - Manual sobre ensayo de radioayudas para la navegación.</p> <p>8168 - Procedimientos para los servicios de navegación aérea - operación de aeronaves (PANS-OPS).</p> <p>8896 - Manual de métodos meteorológicos aeronáuticos.</p> <p>9377 - Manual sobre coordinación entre los servicios de tránsito aéreo, los servicios de información aeronáutica y los servicios de meteorología aeronáutica.</p> <p>9643 - Manual sobre operaciones simultáneas en pistas de vuelo por instrumentos paralelas o casi paralelas (SOIR).</p> <p>9683 - Manual de instrucción sobre factores humanos.</p> <p>9841 - Manual sobre el reconocimiento de organizaciones de instrucción.</p> <p>9859 - Manual de gestión de la seguridad operacional (SMM).</p> <p>9868 - Procedimientos para los servicios de navegación aérea - Instrucción (PANS-TRG).</p> <p>9910 - Estudio de la seguridad de las operaciones normales (NOSS).</p> <p>9966 - Manual para la supervisión de los enfoques de gestión de la fatiga.</p> <p>9974 – La seguridad de vuelo y las cenizas volcánicas.</p> <p>10019 - Manual sobre sistemas de aeronaves pilotadas a distancia (RPAS)</p> <p>10056 - Manual sobre instrucción y evaluación basadas en competencias para controladores de tránsito Aéreo</p> <p>10057 - Manual sobre la instrucción y evaluación basadas en competencias de los especialistas en sistemas electrónicos para la seguridad del tránsito aéreo</p> <p>Cir 314 - Manejo de amenazas y errores (TEM) en el control de tránsito aéreo</p> <p>http://www.icao.int/airnavigation/Pages/default.aspx</p>
Seguridad en cabina	<p>10002 - Manual de instrucción en seguridad operacional para la tripulación de cabina.</p>
Mercancías peligrosas	<p>9284 - Instrucciones técnicas para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea.</p> <p>9284SU - Suplemento a las instrucciones técnicas para el transporte seguro de mercancías peligrosas por vía aérea.</p> <p>9375 - Manual de instrucción sobre mercancías peligrosas.</p> <p>http://www.icao.int/safety/DangerousGoods/Pages/default.aspx</p>

CASI	Orientación de la OACI que incluye procedimientos y/o listas de verificación para los CASI
Licencias al personal y medicina aeronáutica	9379 – Manual de procedimientos para el establecimiento y gestión de un sistema estatal para el otorgamiento de licencias. 9841 – Manual para la aprobación de organizaciones de instrucción. 9868 - Procedimientos para los servicios de navegación aérea - Instrucción (PANS-TRG). 9835 – Manual sobre la aplicación de los requisitos de la OACI en materia de competencia lingüística. 9625 – Manual de criterios para la calificación de dispositivos de instrucción para la simulación de vuelo. 8984 – Manual de medicina de aeronáutica civil