



DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD OPERACIONAL

Informe Final de Auditoría

INSPECCION N°:

LSB/CRO/FMB/25/7/12

Santiago, 24 de Septiembre del 2012

I. PROPÓSITO.

- A. Emitir Informe Final de la Auditoría realizada, de acuerdo a la Orden de Auditoría N° 08/0/1269-A de fecha 24 de Julio del 2012, del Departamento de Seguridad Operacional, en las áreas de Operaciones y Aeronavegabilidad, a la Empresa Sky Airline S.A., enmarcada dentro del Plan de Vigilancia Continua del Departamento de Seguridad Operacional, con la finalidad de verificar que esta empresa mantiene el cumplimiento permanente de los requisitos que dieron origen a su certificación como Operador Aéreo, conforme a los requisitos aplicables de la normativa aeronáutica vigente.
- B. Este Informe Final considera el Plan de Acciones Correctivas presentado por la Empresa, luego de recibir el Pre Informe de fecha 28.Ago.2012.

II. INTEGRANTES DE EQUIPO AUDITOR

A. ÁREA DE OPERACIONES

| | |
|-------------------------------|----------------------|
| Jefe Equipo Auditor | :Carlos Álvarez K. |
| Manual de Operaciones | :Carlos Barría S. |
| Gestión de Combustible | :Claudio Palma G. |
| Gestión Seguridad Operacional | :Claudio Pandolfi G. |
| Tripulantes de Cabina | :Clara Cerda R. |
| Área de Instrucción | :Renato Mellado B |
| Biblioteca Técnica | :Mario Bustamante P. |
| Operaciones de Base | :Abel Martínez L. |
| Operaciones de Base | :Luis Montes A. |

B. ÁREA DE AERONAVEGABILIDAD

| | |
|--------------------------|----------------------|
| Jefe Equipo Auditor | : Carlos Rojas O. |
| Aeronaves, Operador, CMA | : Ricardo Méndez O. |
| Aeronaves, Operador | : Patricio Soto P. |
| Ingeniería | : Herbert Gunther W. |
| Operador, Ingeniería | : Julio Pérez R. |
| Ingeniería | : Adrián Figueroa A. |
| Operador | : Jose Valdés C. |
| Operador, Ingeniería | : Jorge Pichuante G. |

III. ALCANCE

- A. El alcance de la auditoría realizada estuvo orientado a verificar las capacidades de la empresa para cumplir las normas DGAC. y el nivel de cumplimiento de los procedimientos establecidos en sus propios manuales de operación y de mantenimiento.
- B. Las áreas inspeccionadas fueron las siguientes: operaciones aéreas, instrucción, gestión de la seguridad operacional, operaciones de base y control del mantenimiento de la aeronavegabilidad continuada, que realiza Sky Airline S.A.
- C. La descripción de la organización auditada, se encuentra detallada en sus Manuales Operacionales y Manual de Control de Mantenimiento (MCM).
- D. La auditoría se realizó conforme al Plan de Auditoría establecido en la Orden de Auditoría N° 08/0/1269-A de fecha 24 de julio del 2012.

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Para efectuar la auditoría se consideraron como documentos de referencia, las siguientes normas aeronáuticas y documentos:

- DAR 01 Reglamento de Licencias al Personal Aeronáutico.
- DAR 06 Reglamento Operación de Aeronaves.
- DAR 08 Reglamento de Aeronavegabilidad
- DAN 43 Mantenimiento.
- DAN 119 Normas para obtención de certificado de operador aéreo (AOC).
- DAN 121 Requisitos de operación: nacionales, internacionales, regulares y no regulares.
- DAN 152 Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional, SMS, Empresas Aéreas.
- Manual de Operaciones de la Empresa Sky Airline S.A.
- Manual de Control de Mantenimiento (MCM) de la Empresa Sky Airline S.A.
- Auditoría efectuada a la Empresa Sky Airline S.A., de mayo 2011.

V. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- A. Los criterios de auditoría utilizados se centraron en verificar el cumplimiento de requisitos normativos mediante los cuales se otorgó la certificación correspondiente, siguiendo la metodología, procedimientos y técnicas que establecen los Manuales del Inspector de Operaciones (MIO) y de Aeronavegabilidad (MIA), respecto de las Auditorías.
- B. La auditoría consideró realizar una revisión del grado de cumplimiento de las soluciones de las observaciones encontradas a la Empresa Sky Airline S.A., en la última auditoría efectuada, considerada en el Programa de Vigilancia Continua del Departamento de Seguridad Operacional.
- C. Además, consideró verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en los Manuales de Operaciones y Manual de Control de Mantenimiento (MCM) de la Empresa Sky Airline S.A., conforme a técnicas y métodos estándares de auditoría, utilizando entrevistas a Jefes de áreas y responsables, verificación de registros de las actividades realizadas y muestreo selectivo.

VI. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

A. REUNIÓN INICIAL

La reunión inicial se efectuó de acuerdo a lo programado, el día 25 de Julio del 2012, con participación de personal de la empresa Sky Airline S.A., del CMA Airman y de los Inspectores de la DGAC, dándose a conocer el Programa de auditoría en las áreas de operaciones y aeronavegabilidad, sus objetivos y alcances, coordinándose las actividades a desarrollar.

Los participantes de esta reunión por cada organización fueron los siguientes:

POR SKY AIRLINE

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Gerente de Operaciones | : Sr. Juan Parra |
| Jefe Depto. Ingeniería | : Sr. Fernando Cifuentes |
| Auditor Operacional | : Sra. Pamela Urrutia |
| Seguridad Operacional | : Sr. José Barahona |
| Seguridad Operacional | : Sr. Carlos Hernández |
| Departamento Instrucción | : Sr. Claudio Fuentes |
| Biblioteca Operacional | : Sr. Miguel Larrea |
| Operaciones Base | : Sr. Joaquín Blanca |
| Auditor de Mantenimiento | : Sr. Julio Valderrama |
| Ingeniería y estudios Operaciones | : Sr. Harold Recart |
| Ingeniería y estudios Operaciones | : Sr. Jorge Dubo |
| Estadísticas Operacionales | : Sr. Renelmo Salgado |
| Normas y Navegación | : Sr. Walter Muñoz |

POR CMA AIRMAN

| | |
|----------------------------------------|-----------------------------|
| Gerente General | : Sr. Alejandro Echeverría. |
| Gerente de Aseguramiento de la Calidad | : Sr. Cesar Arévalo |
| Gerente de Control de Calidad | : Sr. Oscar Delgado |
| Gerente de Mantenimiento Mayor | : Sr. Jorge Chávez |
| Sub Gerente de Ingeniería | : Sr. Víctor Sartori |

POR D.G.A.C. CHILE

| | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Inspector de Operaciones | : Sr. Carlos Álvarez. |
| Inspector de Operaciones | : Sr. Claudio Palma. |
| Inspector de Operaciones | : Sr. Claudio Pandolfi. |
| Inspector de Operaciones | : Sr. Carlos Barría. |
| Inspector de Operaciones | : Sr. Renato Mellado |
| Inspector de Bases Operativas | : Sr. Luis Montes. |
| Inspector de Bases Operativas | : Sr. Abel Martínez. |
| Inspectora de Tripulantes de Cabina | : Srta. Clara Cerda. |
| Inspector de Aeronavegabilidad | : Sr. Carlos Rojas. |
| Inspector de Aeronavegabilidad | : Sr. Ricardo Méndez. |
| Inspector de Aeronavegabilidad | : Sr. Patricio Soto. |
| Inspector de Aeronavegabilidad | : Sr. Julio Pérez. |
| Inspector de Aeronavegabilidad | : Sr. Herbert Gunther. |
| Inspector de Aeronavegabilidad | : Sr. Rodolfo Pinto M. |
| Inspector de Aeronavegabilidad | : Sr. Adrián Figueroa. |

Inspector de Aeronavegabilidad

: Sr. Oscar Alarcón D.

B. ENTREGA DE PRE INFORME.

Con fecha 16 de Agosto del 2012 se elaboró Pre Informe de Auditoría, el que fue entregado a Sky Airline S.A., en reunión realizada en dependencias de la DGAC, mediante Oficio SDAE. OF.N° 08/2/2/3185/5712 de fecha 28 de Agosto del 2012. A la reunión señalada, asistió el Sr. Jürgen Paulmann, como Representante Legal de la Empresa Sky Airline S.A., quien estuvo acompañado de sus asesores directos.

C. ENTREGA DEL PLAN DE ACCIÓN DE SKY.

El plan de acciones correctivas a las No Conformidades y Observaciones señaladas en el Pre Informe, fue remitido a la DGAC, por Sky Airline S.A., mediante carta de fecha 12 de Septiembre del 2012, dentro del plazo otorgado.

D. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA.

Los hallazgos de la auditoria fueron clasificados como No Conformidades y Observaciones, de acuerdo a la importancia de los mismos y al incumplimiento de materias normativas o de disposiciones y procedimientos internos.

VII. HALLAZGOS EN EL ÁREA DE AERONAVEGABILIDAD

A. NO CONFORMIDAD N° 1 “LOGÍSTICA Y MATERIALES”

SKY Airline ha establecido procesos para minimizar el tiempo en que las partes (neumáticos) se mantienen en el proceso de recepción y despacho y ha mejorado las condiciones de almacenamiento.

Sin embargo, las exigencias ambientales (control de temperatura) para el almacenamiento, se mantienen no aceptables para este tipo de componentes de aeronaves. Conforme a lo establecido en DAN 121.1301; MCM SKY Airline.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Containers disponibles para el almacenamiento sin control de temperatura.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

- a. Se pintarán de color blanco y se les instalarán sensores de temperatura a todos los containers usados para el almacenamiento de neumáticos. Plazo 30/09/2012.
- b. Se solicitó al fabricante de los neumáticos, las acciones correctivas a tomar cuando estos excedan los máximos de temperatura que recomienda para el almacenaje. Plazo 30/09/2012.

- c. Se elaboró un procedimiento que permite determinar en forma eficiente la necesidad de neumáticos, al igual que garantizar su disponibilidad oportuna y bajo las condiciones de calidad que el fabricante recomienda para ellos. Procedimiento N° SIM-P-057 "Manejo, Tratamiento, Almacenaje y Solicitud de Neumáticos para la flota SKY Airline". Plazo 30/09/2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Implementación de nuevas áreas de almacenamiento de neumáticos según requerimientos del fabricante. Plazo 03/2013.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA NO CONFORMIDAD N° 1

- a. Las acciones propuestas, una vez implementadas, permitirán asegurar que los componentes serán almacenados protegidos de las acciones del medio ambiente.
- b. Deberá implementar un procedimiento que establezca un registro de la temperatura al interior de los containers, para asegurar que no se excedan las temperaturas extremas permisibles durante el almacenamiento, establecidas por los fabricantes. Plazo 03 de Octubre 2012.
- c. La implementación definitiva de las nuevas aéreas de almacenamiento deberá considerar los requerimientos especiales de establezcan los fabricantes de todos los componentes que ahí se almacenen. Plazo 01 de Marzo 2013.

B. NO CONFORMIDAD N°2 "AREA PLANIFICACIÓN Y CONTROL"

Existe un procedimiento en el Manual de Control de Mantenimiento (MCM) vigente, que entrega la decisión final ante discrepancia diferidos a los auditores de SKY.

Sin embargo, el CMA AIRMAN con su personal de mantenimiento calificado es el responsable de diferir discrepancias de mantenimiento que no afectan la seguridad operacional y aquellos relacionados con la MEL, de acuerdo dispuesto en la DAN 145.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Procedimiento vigente SIM-P007 "Diferidos de Discrepancias de Mantenimiento" no cumple con lo establecido en la norma DAN 145 en lo referido al responsable de diferir discrepancias de mantenimiento.

MCM contempla atribuciones para los RT de mantenimiento, que según norma DAN 145 le corresponden al CMA que ejecuta el mantenimiento.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Se corregirá procedimiento SIM-P007 para que cumpla con lo establecido en la norma DAN 145. Plazo 20 Septiembre 2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Se revisará el MCM (Rev.4) en lo referente a las funciones, atribuciones y responsabilidades de los RT de Mantenimiento SKY. Plazo 31 Octubre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA NO CONFORMIDAD N° 2

- a. La empresa deberá demostrar a la DGAC estricta aplicación del nuevo procedimiento, que evite que el personal técnico de SKY asuma responsabilidades que no les competen.
- b. Con respecto a la revisión N° 4 al MCM, la empresa deberá presentarlo a la DGAC en el plazo 31 Octubre 2012. Una vez revisado y aceptado este manual, la DGAC establecerá los plazos máximos para su implementación.

C. NO CONFORMIDAD N°3 “PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE MANTENIMIENTO”

Los requisitos especiales de tarjetas SSV-B-044/ 045/ 046 y 048 del Check B de la aeronave matrícula CC-CTK fueron excedidos en 132 hrs., ya que no se incorporaron en Check B efectuada el 14.04.2012. Con lo anterior, no se da cumplimiento con el DAR 08 y DAN 121.1303 (b)

| | | |
|------------|---|------------------------------|
| Check B | : | 68.135 horas (05.01.2012) |
| Check C | : | 69.017 horas (19.05.2012) |
| Diferencia | : | 882 horas |
| Frecuencia | : | Cada 750 hrs. (Cada Check B) |

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

- a. Falta de procedimiento para la actualización de las cartillas en sistema de control “Alkym” posterior a una revisión del Programa de Mantenimiento SKY.
- b. Falta de capacitación en sistema de control “Alkym” y en herramientas computacionales adicionales que sirvan de apoyo a la gestión del área.
- c. Falta de auditoría interna que controle el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del área de Planificación y Control.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Se revisaron las cartillas y workpackage de checks, a fin estas se encuentren actualizadas y concordantes con la última revisión del PM SKY. Efectuada al 03 Septiembre 2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA.

- a. Se implementará nuevo procedimiento que formalice las acciones a realizar con la documentación recibida y entregada. Procedimiento SIM-P-056, el cual se incluirá en la Rev.4 del MCM SKY. Plazo 31 Octubre 2012.

- b. Se Implementará un programa de capacitación al personal del área, que incluya herramientas computacionales de apoyo tales como: MS Office, PDF, perfeccionamiento en el sistema de control "Alkym" y Maintenance Websites de los fabricantes de las Aeronaves que opera SKY. Plazo: Octubre 2012.
- c. Auditoría al área de planificación y control dentro del programa anual a realizarse en Noviembre-2012. Plazo Noviembre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA NO CONFORMIDAD N° 3.

- a. Las acciones correctivas propuestas, deberán quedar reflejadas en la revisión N° 4 del MCM de la empresa SKY al 31 Octubre 2012.
- b. La auditoría propuesta deberá cumplirse en el plazo señalado y posteriormente deberá considerarse en el programa anual de auditorías.
- c. Sin perjuicio de lo anterior, y aunque las tarjetas referenciadas son desarrolladas por la empresa y no forman parte del Programa de Mantenimiento definido por el fabricante, los antecedentes de la No Conformidad fueron remitidos al Departamento de Prevención de Accidentes para iniciar el proceso infraccional.
- d. SKY deberá dar estricto cumplimiento al procedimiento que implementará, al PM aprobado al nivel de cartillas de trabajo.
- e. SKY deberá hacer llegar a la DGAC el programa de capacitación considerando sus contenidos y fecha de realización.

D. NO CONFORMIDAD N°4 "PLANIFICACIÓN y CONTROL DE MANTENIMIENTO"

El operador dispone en forma manuscrita y sin firma, la no aplicación de la cartilla B-06A (inspección del APU Starter) de la CHECK B, por encontrarse controlada como ítem HARD TIME. (a las 1.250 horas de funcionamiento del APU).

El requisito aprobado en el Programa de Mantenimiento (PM) de SKY, considera su aplicación en cada Check "B" (cada 750 horas de operación de la aeronave).

No se efectuó inspección de APU Starter en la inspección de la aeronave CC-CTK (WO – SKY- 15352) del 13 de Abril del 2012, conforme al programa de mantenimiento aprobado a SKY.

Con lo anterior no se está cumpliendo con el DAN 121.1301 (e) (4) y el Programa de Mantenimiento de Sky.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Falta de instrucción al personal que prepara los workpackage en relación a la forma de aplicar los requisitos del PM SKY, cuando existan situaciones especiales, como por ejemplo la dualidad de alternativas de control para un mismo ítem MPD.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

- a. Se instruyó al personal del área de Planificación y Control sobre el manejo del caso, estableciendo que las cartillas del PM SKY no pueden ser modificadas y/o eliminadas mientras estén dentro de un PM aprobado. Efectuada el 10 Septiembre 2012.
- b. Revisión del programa de mantenimiento B737, eliminando la cartilla B-06A, dejando el ítem controlado como Hard Time (control al componente) de acuerdo a MPD Boeing ítem 3-07-19. Plazo 30 Septiembre 2012.
- c. Revisión al PM SKY a fin detectar otros ítems con duplicidad de control. Plazo 30 de Septiembre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA NO CONFORMIDAD N° 4

- a. Las acciones correctivas inmediatas adoptadas por la empresa permiten cerrar esta No conformidad. Sin embargo, adicionalmente a las acciones correctivas propuestas, deberá instruir al personal encargado de esta área, que cualquier cambio al PM deberá ser aprobado por la DGAC.
- b. Si bien existen dos formas de control establecidos en manual del fabricante, la empresa no puede dejar de cumplir con el PM aprobado, y en consecuencia los antecedentes de la No Conformidad fueron remitidos al Departamento de Prevención de Accidentes para iniciar el proceso infraccional.

E. NO CONFORMIDAD N°5 “SISTEMA DE ANÁLISIS Y SUPERVISIÓN CONTINUA DEL MANTENIMIENTO (CASS) / PROGRAMA DE CONFIABILIDAD”

El Comité de Confiabilidad no siempre se reúne en forma mensual como se encuentra establecido y en otras ocasiones no asisten algunos titulares o reemplazantes.

Algunos de sus integrantes declaran no conocer sus funciones y responsabilidades en el Comité de Confiabilidad y que la Gerencia de Operaciones no posee un ejemplar del Manual del Programa de Confiabilidad.

Por otra parte, las actividades que se realizan son permanentemente administradas y procesadas por el CMA Airman. Sin embargo, no se evidencia un control de funcionamiento, análisis y toma de decisiones por parte de la empresa Sky Airline.

Finalmente, el Manual del Programa de Confiabilidad, edición 2007, está desactualizado, en relación a la actual organización de la Gerencia Técnica de Sky Airline y por la reciente incorporación a la empresa de aeronaves Airbus A319 y A320

Esta no conformidad, transgrede el cumplimiento del requisito establecido en la DAN 121, 121.1301.e) (6).

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Falta de control de esta actividad por parte de la Gerencia Técnica de SKY.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

- a. SKY asegurará la continuidad y cumplimiento del programa de confiabilidad vigente. Implementación: al 20-Septiembre-2012
- b. Se efectuará una revisión temporal al manual de confiabilidad vigente, la cual incluya la actual organización de la Gerencia Técnica. Implementación: al 30-Septiembre-2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA.

- a. Designar un secretario en Ingeniería SKY con dedicación prioritaria a esta función, con el propósito que administre el programa CASS de acuerdo a la normativa vigente aplicable a la empresa. Implementación: 31-Octubre-2012.
- b. Se efectuará una revisión y actualización del manual de confiabilidad, que responda a los requerimientos establecidos en el MCM. Implementación: 15-Diciembre-2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA NO CONFORMIDAD N° 5

- a. Junto con la acción propuesta de la revisión temporal del Manual de Confiabilidad a terminar el 30-Septiembre-2012, la Gerencia Técnica deberá implementar las medidas para el control de las actividades para asegurar la Vigilancia y Análisis Permanente del Sistema de Mantenimiento (CASS).
- b. La acción correctiva de designar de un Secretario del Comité dependiente directamente del Gerente Técnico / Jefe del Depto. Ingeniería, deberá ser a más tardar el 03 de Octubre 2012 y no en la fecha propuesta, debiendo asumir sus funciones en esa misma fecha.
- c. La acción correctiva de revisión del Manual de Confiabilidad para establecer el Manual del Sistema de Vigilancia y Análisis Permanente del Sistema de Mantenimiento (CASS), deberá presentarse a la DGAC a más tardar el 31-Octubre-2012 para su revisión y aprobación y no al 15 de Diciembre 2012 como se propone. La implementación deberá iniciarse 1 semana después de su aprobación.

F. NO CONFORMIDAD N°6 “SISTEMA DE INFORME DE DIFICULTADES EN EL SERVICIO (IDS)”

No hay evidencias demostrables del análisis efectuado para determinar si los eventos operacionales de dos In Flight Shutdown (IFSD), ocurridos últimamente, constituyeron un evento que habría requerido la emisión de un IDS. Además, no existe un procedimiento interno, de acuerdo a lo establecido por la normativa, para evaluar los eventos operacionales y determinar la necesidad de emitir un IDS. Esta no conformidad transgrede el requisito establecido en la DAN 121.1301.e).(7) y DAP 06 19, punto 3.2.1.i).

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Procedimiento existente (SIM-P018 “Registro y análisis de fallas”) no reúne los requisitos que establecen el DAP 06-19 y el MCM SKY en lo referido a los IDS. Además, falta de control de esta actividad por parte de Ingeniería SKY.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Designar un responsable con dedicación a esta función. Implementación: 30 de Septiembre 2012

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA.

Se revisará procedimiento SIM-P018 que incluya los requisitos establecidos en el DAP 06-19. Implementación: 31-Octubre-2012

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA NO CONFORMIDAD N° 6

- a. La acción inmediata de nombramiento de un responsable con fecha 30 de Septiembre 2012, es aceptable. Sin embargo, el nominado debe asumir sus tareas inmediatamente posterior a su nombramiento.
- b. La acción correctiva es aceptable para un procesamiento de los eventos operacionales y determinar la emisión de un IDS. El procedimiento modificado deberá ser presentado a la DGAC para su aceptación. Este procedimiento debe asegurar en forma efectiva la participación del área de operaciones.
- c. Hasta que sea aceptado el procedimiento propuesto por parte de la DGAC, la empresa deberá asegurar de manera inmediata el cumplimiento de los requisitos exigidos en la DAP 06 19.

G. NO CONFORMIDAD N°7 “CONTROL DE ALTERACIONES Y REPARACIONES MAYORES”

La Empresa Sky Airline no tiene el control actualizado de las reparaciones mayores de la aeronave A320 matrícula CC-ADO. Además, el CMA Airman, no tenía actualizada la Carta de Daños. Esta no conformidad transgrede el cumplimiento del requisito del DAR 06, punto 7.4.1.c, y sección 7.6.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Falta de control al CMA Airman sobre la elaboración de las cartas de daños y sus actualizaciones. Además, falta de auditoría interna que controle el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del área de Planificación y Control. Contrato Sky-Airman sin revisión desde Junio-2004.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Se revisó y verificó la actualización de la carta de daños del A320 CC-ADO. Implementada el 31-Agosto-2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA.

- a. Se elaborará un procedimiento que establezca el control de las cartas de daños y flujo de documentación para acciones de mantenimiento futuras relacionadas con reparaciones estructurales. Implementación: 31-October-2012.
- b. Se revisará contrato vigente y se actualizará de acuerdo a las nuevas necesidades y requerimientos estipulados en el MCM de SKY. Implementación: 31-October-2012.
- c. Auditoría al área de planificación y control dentro del programa anual a realizarse el 15-NOVIEMBRE-2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA NO CONFORMIDAD N° 7

La acción inmediata es aceptable y se debe remitir a la DGAC el informe de la auditoría al área de planificación y control conforme al nuevo procedimiento establecido, que asegure el control de las cartas de daños de todas las aeronaves de la empresa y sus registros. Esta auditoría debe considerar las áreas de planificación y control tanto de Sky Airline como Airman.

H. OBSERVACIÓN N°1 “ÁREA PLANIFICACIÓN Y CONTROL“

El personal asignado al Depto. Planificación y Control de la Gerencia Técnica, manifiesta no conocer el MCM, pese a existir evidencia de su instrucción. DAN 121.1301.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

- a. Falta de control del Jefe de Planificación y Control sobre la capacitación del personal a su cargo.
- b. Falta de cumplimiento del procedimiento SIM-P046 “Programa de Entrenamiento”.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Re instruir al personal de Planificación y Control sobre los contenidos del MCM SKY, con atención a las responsabilidades y funciones que le competen al área de Planificación y Control. Plazo 30 Septiembre 2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento SIM-P046, acorde con los requerimientos y competencias requeridos por el MCM. Plazo 31 Octubre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 1

- a. Adicionalmente a las acciones correctivas propuestas, éstas deberán quedar reflejadas en la revisión N° 4 del MCM de la empresa SKY al 31 Octubre 2012.
- b. El Área de Auditorías debe considerar dentro de su programa anual, verificar la efectividad del programa de capacitación aplicado y el cumplimiento de los procedimientos establecidos en su MCM.

I. OBSERVACIÓN N°2 “AUDITORÍAS DE MANTENIMIENTO”

No existe un programa de aseguramiento de la calidad a cargo del Departamento Auditorías que verifique el cumplimiento de la normativa, de los procedimientos propios, de los proveedores y de las actividades de mantenimiento. DAN 121.1301.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Auditor recientemente incorporado no cuenta con las competencias técnicas y experiencia necesaria para implementar el programa de aseguramiento de calidad incluido en la Rev. 4 del MCM SKY.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

- a. Se capacitará al auditor en las funciones de auditoría que requiere el MCM SKY Rev.4. y se integrará al sistema de auditoría que establece SMS e IOSA. Plazo 30 Noviembre 2012.
- b. Implementar el programa de aseguramiento de calidad ya establecido en el MCM Rev. 4. Plazo 30 Noviembre 2012.
- c. Implementación del módulo de Aseguramiento de Calidad en sistema de control “Alkym”. Plazo 30 Noviembre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 2

- a. Instruir al auditor recientemente incorporado, es claramente necesario. Sin embargo, la observación dice relación con la no existencia de un programa de aseguramiento de la calidad, por lo que la causa raíz no es concordante con lo observado. Por lo anterior, debe efectuar un nuevo análisis de causa raíz. Plazo 03 Octubre 2012.
- b. La empresa deberá demostrar a la DGAC la forma en que cumplirá con las acciones correctivas que propone implementar una vez definida la causa raíz. Plazo 03 Octubre 2012.

- c. La Gerencia Técnica antes de implementar el programa de aseguramiento de la calidad, debe desarrollarlo previamente, puesto que la observación es que no existe dicho programa. Plazo 31 Octubre 2012.

J. OBSERVACIÓN N°3 “AUDITORÍAS DE MANTENIMIENTO”

No se encuentran evidencias de las auditorías efectuadas a la totalidad de los proveedores según lo señalado en Listado de Proveedores Autorizados, Anexo Q al MCM (indicados como auditados). DAN 121.1301 y MCM Capítulo 2, Título 4 (4.3).

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Falta de control de registros de auditorías a proveedores.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Revisar todos los registros de auditorías a proveedores a fin se encuentren completos y actualizados. Plazo 30 Septiembre 2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Actualización del listado de proveedores indicados como auditados, inmediatamente posterior a la revisión de registros de auditorías. Plazo 15 Octubre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 3

- a. Adicionalmente a las acciones correctivas propuestas, éstas deberán quedar reflejadas en la revisión N° 4 del MCM de la empresa SKY al 31 Octubre 2012.
- b. El área de auditorías de la empresa deberá desarrollar y cumplir un programa de auditorías a los proveedores que no tengan registros de auditorías previas de acuerdo a lo establecido en su MCM.
- c. Aquellos proveedores que no tengan la auditoría realizada en los últimos 12 meses, no podrán ser proveedores autorizados para SKY.
- d. Se sugiere revisar el análisis realizado de causa raíz, en el sentido de establecer si existen otras causales que pudiesen contribuir a no contar con los registros requeridos.

K. OBSERVACIÓN N°4 “INGENIERÍA”

Los registros de mantenimiento de la aeronave CC-AAG no se efectúan de acuerdo a lo establecido en la Orden de Ingeniería (EO) Airman N° IM 737-31/0955, ya que lo registrado como “lectura”, no se ajusta a lo establecido. DAN 121.1305.e) (2), FDR.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

- a. Orden de ingeniería existente no se ajusta completamente a parámetros de datos entregados por el FDR de la aeronave CC- AAG.

- b. Incumplimiento a lo establecido en el procedimiento SIM-P024 “Administración de Directivas de Aeronavegabilidad”.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

- a. Se dispone el envío de la data que entrega el FDR del CC-AAG al extranjero para su análisis y validación. Todos los parámetros sin observaciones. Efectuada 02 Agosto 2012.
- b. Se solicitó al CMA Airman una revisión de la Orden de Ingeniería que se ajuste a los parámetros de datos entregados por el FDR del CC-AAG. Plazo 30 Septiembre 2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Se revisará y dará cumplimiento al procedimiento SIM-P024, acorde con los requerimientos establecidos en el MCM. Plazo 31 Octubre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 4

Las acciones correctivas tomadas por la empresa, permiten cerrar esta observación.

L. OBSERVACIÓN N°5 “ÁREA DE INCOMING INSPECTION”

En la verificación de los registros de inspección de recepción se constata la existencia de ejemplar del MCM desactualizado y no controlado.

Las tareas propias de inspección de recepción, se realizan de acuerdo al procedimiento actualizado. DAN 121.1301 d)

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Desconocimiento de las instrucciones que dispone el procedimiento SIM-P049 “Biblioteca Técnica”.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Se retiró ejemplar MCM desactualizado y no controlado. Realizada 03 Septiembre 2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Se instruirá al personal del área sobre las instrucciones que dispone el procedimiento SIM-P049. Plazo 30 Septiembre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 5

- a. Debe remitir el programa de capacitación al personal con los registros de asistencia.

- b. Además, la instrucción al personal relativo a evitar el uso de publicaciones técnicas y reglamentarias que no estén debidamente controladas y/o actualizadas, debe hacerse extensiva a todo el personal técnico de la empresa. Plazo 08 Octubre 2012.
- c. La Biblioteca Técnica debe controlar permanentemente que la empresa cumpla con el procedimiento señalado, lo cual deberá quedar incorporado en el programa anual de auditorías de la empresa.

M. OBSERVACIÓN N°6 “MANUAL RVSM”

Listado de aeronaves desactualizado. Las aeronaves CC-CTB, CC-CTD y CC-CAP ya no están siendo operadas por la empresa. DAP 06 20.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Falta definir responsable para el control de Manual.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Se actualiza manual RVSM (Rev.11), retirando las aeronaves CC-CTB, CC-CAP y CC-CTD. Plazo Septiembre 2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Asignar la responsabilidad del control del manual RVSM al Jefe de Ingeniería el cual se incluirá en la Rev.4 del MCM SKY. Plazo 31 Octubre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 6

- a. La responsabilidad sobre el Manual RVSM, debe hacerse efectiva de manera inmediata y no en el plazo propuesto.
- b. Se aceptan las acciones correctivas respecto de la actualización del MCM.
- c. La empresa deberá verificar que los contenidos del manual RVSM se encuentren actualizados y exista control de su cumplimiento de requisitos que en él se establecen. Plazo 08 Octubre 2012.

N. OBSERVACIÓN N°7 “INGENIERÍA”

El MCM no considera en el organigrama de la Gerencia Técnica un área de análisis de situación motores, la que en la práctica se encuentra funcionando. DAN 121.1301

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

MCM vigente (Rev.3) desactualizado.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Área de ingeniería motores incorporada en el organigrama de la Gerencia Técnica en Rev.4 del MCM. Plazo 31 Octubre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 7

- a. La Gerencia Técnica debe actualizar permanentemente su MCM en relación a su organización, cada vez que existan cambios, estableciendo funciones y responsabilidades de los nuevos integrantes. Estos cambios deben ser aceptados por la DGAC.
- b. Se sugiere revisar el análisis realizado de causa raíz, en el sentido de establecer si existen otras causales que pudiesen contribuir a la desactualización del MCM. Sin embargo, se acepta la acción correctiva propuesta con su respectivo plazo.

O. OBSERVACIÓN N°8 “PROGRAMA DE MANTENIMIENTO”

El listado de aeronaves señalado en el Programa de Mantenimiento de aeronaves B-737, considera aeronaves que actualmente ya no están siendo operadas por la empresa. MCM, DAN 121.1301.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Programa de Mantenimiento vigente desactualizado en relación a las aeronaves que opera la empresa.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Se revisará Programa de Mantenimiento B737 a fin actualizar la flota actual en operación. Plazo Octubre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 8

- a. Se sugiere revisar el análisis realizado de causa raíz, en el sentido de establecer si existen otras causales que pudiesen contribuir a la desactualización del PM. Plazo 03 de Octubre 2012.
- b. La acción correctiva debe implementarse en un plazo no superior al 03 de Octubre 2012, debiendo ser presentado a la DGAC para su aprobación.

P. OBSERVACIÓN N°9 “PLANIFICACIÓN Y CONTROL”

Se observa que en el MCM de la empresa SKY no contempla los puntos 14 y 15 de la DAN 121.1301 e).

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

No existe un procedimiento establecido para el control y actualización del MCM y PM derivados a cambios de la normativa DGAC.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Se implementará nuevo procedimiento que formalice las acciones a realizar con la documentación recibida y entregada. Procedimiento SIM-P-056, el cual se incluirá en la Rev.4 del MCM SKY. Plazo 31 Octubre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 9

- a. Se sugiere revisar el análisis realizado de causa raíz, en el sentido de establecer si existen otras causales que pudiesen contribuir a la desactualización del MCM y consecuentemente adoptar otras acciones correctivas. Plazo 03 de Octubre 2012.
- b. Este procedimiento, no solo debe impedir que se produzcan desactualizaciones por el cambio de normativa, sino que además considerar cualquier cambio que afecte a sus manuales y programas aprobados por la DGAC, ya que, es responsabilidad permanente del operador conocer las prácticas aceptables de la industria y el marco normativo que lo regula.

Q. OBSERVACIÓN N°10 “PLANIFICACIÓN Y CONTROL”

No se hace buen uso de la herramienta informática de control, “ALQUIMIA”, al no mantener actualizada la información proveniente de Airman por inspecciones efectuadas. DAN 121.1301 y MCM Capítulo 2, Título 4 (4.6)

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

- a. Falta de control hacia el CMA Airman respecto a los plazos de entrega de documentación de trabajos ejecutados, lo cual genera atrasos en la actualización del sistema.
- b. Atraso en el ingreso de flight logs en el área de programación, lo cual genera atrasos en la actualización del sistema.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Se revisa planilla de aeronave CC-ABV y se actualizan (una vez recibidos) trabajos pendientes por documentación. Realizada 01 Septiembre 2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

- a. Coordinar con el CMA Airman que la entrega de documentación se cumpla de acuerdo a lo establecido en el MCM, capítulo 5.1. Plazo Septiembre 2012.
- b. Se procede a la contratación de nuevo personal administrativo que apoye esta función, actualmente se encuentra en etapa de inducción a la empresa. Plazo 24 Septiembre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 10

Las acciones correctivas tomadas por la empresa, permiten cerrar ésta observación.

R. OBSERVACIÓN N°11 “PROCEDIMIENTOS ESCRITOS EN MCM”

SKY mejoró el sistema de control de las extensiones que se lleva en el sistema Alkym, no encontrándose evidencias de haber excedido los periodos de extensión autorizados.

La Gerencia Técnica SKY dispuso que los peso y balance (W&B) se remitieran al área de Operaciones SKY mediante documento, y en la auditoría no se encontraron W&B desactualizados.

Se creó un formulario “Resumen de Entrenamiento”, para registrar y tener disponible la información relacionada con la necesidad de efectuar el entrenamiento recurrente al personal de la empresa que posee licencia. Sin embargo estos formularios no se encuentran con todos los casilleros llenados.

En conclusión, en todos los casos anteriores, a pesar de no encontrarse incumplimientos a las exigencias puntuales, no existen los procedimientos escritos en el MCM que avalen el proceso que se realiza conforme a lo dispuesto en la DAN 121.1301; MCM SKY Airline.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

- a. Falta de procedimiento para el manejo de documentos y/o comunicaciones internas o externas y las acciones que corresponda tomar como consecuencia de estos.
- b. Falta de rigurosidad en el llenado de formularios de entrenamiento.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Auditoría interna de la empresa ha dispuesto una detallada revisión de las fichas de entrenamiento para verificar el llenado de todos los campos faltantes y actualización de entrenamiento del personal. Plazo 30 septiembre 2012

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Se elaboró nuevo procedimiento que permite garantizar el correcto manejo de la documentación recibida y entregada. Procedimiento SIM-P-056 “Comunicaciones y Manejo de Docs. Técnicos en la Gerencia Técnica”, el cual una vez revisado se incluirá en la Rev.4 del MCM SKY. Plazo 31 octubre 2012

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 11

Los procedimientos indicados deberán estar documentados, ser conocidos y estar implementados. Plazo 30 días corridos posterior a la aceptación por parte de la D.G.A.C.

S. OBSERVACIÓN N°12 “CONTRATO SKY-AIRMAN”

Existe diferencia en las responsabilidades asignadas a la empresa SKY Airline y al CMA Airman en los documentos que establecen la relación contractual entre ambas empresas.

El Contrato asigna responsabilidades sobre el control de mantenimiento de las aeronaves al CMA Airman y en el convenio la responsabilidad es de SKY.

No se considera en el contrato existente, a las aeronaves Airbus A320 FAM. que actualmente son mantenidas por el CMA Airman y operadas por SKY Airline. Lo anterior conforme a lo establecido en DAN 121.1301 e)(2); MCM Capítulo 2 Título 2

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

- a. Informalidad en las relaciones contractuales entre SKY – Airman, no permite precisar alcances y responsabilidades en el cumplimiento de los servicios de mantenimiento contratados al CMA.
- b. Convenio de mantenimiento vigente en el MCM no contempla responsabilidades y detalles de los servicios a prestar.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Se actualizará el convenio de mantenimiento (anexo D del MCM) agregándole un anexo técnico, precisando las tareas a cumplir por el CMA, las responsabilidades de SKY y del CMA. Plazo 30 septiembre 2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Se revisará contrato vigente y se actualizará de acuerdo a las nuevas necesidades y requerimientos estipulados en el MCM de SKY. Plazo 31 octubre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 12

- a. Mientras se revisa el contrato entre SKY y Airman, la actualización del Convenio de mantenimiento vigente, debe considerar claramente el alcance y la asignación de responsabilidades de ambos contratantes, remitiendo a la D.G.A.C. la copia correspondiente para su aceptación.
- b. Si bien la revisión del contrato permitirá definir en forma clara las responsabilidades y obligaciones de las partes contratantes, este carecerá de valor si no existen en forma paralela los recursos humanos para controlar su cumplimiento, razón por la cual la empresa deberá asignar el personal requerido para verificar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas en el referido contrato. Plazo 15 de Noviembre 2012.

T. OBSERVACIÓN N° 13 “COMITÉ DE CONFIABILIDAD”

El MCM requiere ser actualizado en su organigrama, porque existe una diferencia en la dependencia del Comité de Confiabilidad, en donde aparece dependiendo del Jefe del Dpto. de Ingeniería, mientras que en el Manual del Programa de Confiabilidad aparece dependiendo del Gerente Técnico, como Presidente del Comité. Esta observación, transgrede el cumplimiento del requisito establecido en la DAN 121, 121.1301.e).(6).

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Falta de control de esta actividad por parte de la Gerencia Técnica de SKY.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Rev.4 del MCM SKY incorpora dependencia del Comité de Confiabilidad al Gerente Técnico. Implementación: 31-October-2012

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 13

Como acción inmediata, la empresa debe efectuar una revisión del MCM al 03 de Octubre 2012, incorporando inmediatamente la dependencia del Comité de Confiabilidad al Gerente Técnico.

U. OBSERVACIÓN N° 14 “CONTROL DIRECTIVAS DE AERONAVEGABILIDAD”

Si bien se lleva un control de las Directivas de Aeronavegabilidad, en el MCM, punto 5.2.3.3, Área de Control de Directivas de Aeronavegabilidad dependiente del Depto. de Planificación y Control, no señala ninguna función ni responsabilidad respecto a esta materia.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

MCM desactualizado respecto de estas función y responsabilidad.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Se revisará el MCM (Rev.4) en lo referente a las funciones, atribuciones y responsabilidades de esta área. Implementación: 31-October-2012

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 14

La acción correctiva propuesta por la empresa es aceptable para incorporar en forma definitiva las funciones, atribuciones y responsabilidades de esta área, para el control del cumplimiento de las Directivas de Aeronavegabilidad.

V. OBSERVACIÓN N°15 “PLANIFICACIÓN Y CONTROL”

Las condiciones del lugar de trabajo de la Oficina de Control de Mantenimiento son deficientes, debido al hacinamiento debido a la cantidad de personas que trabajan en las diferentes funciones y actividades que se realizan en este mismo lugar.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Implementación de mejoras en la infraestructura de SKY no se han realizado a la espera del contrato de concesión con la DGAC.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

- a. Re-distribución y ordenamiento de los lugares de trabajo para que mejoren las condiciones, basado en la metodología 5S.
- b. Re-asignación de espacios para el área técnica, reubicando personal del área de apoyo terrestre en containers. Implementación: 31-Octubre-2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Implementación de proyecto de infraestructura derivado del plan de desarrollo de SKY y el contrato de concesión con la DGAC. Implementación: año 2013.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 15

- a. La acción correctiva de ordenamiento, redistribución y reasignación de espacios disponiendo de containers es aceptable para corregir transitoriamente la actual situación de funcionamiento del área de la Gerencia Técnica.
- b. Con respecto al contrato de concesión con la DGAC, mencionado en la causa raíz, desde el año 2009 y hasta la fecha, en 9 oportunidades se le ha informado todos los trámites administrativos que debe cumplir para solicitar una concesión que involucra la construcción de obras.
- c. En un principio la única empresa interesada en la concesión era Airman. Sin embargo, en el año 2012 SKY y Airman decidieron solicitar las superficies de forma separada y por ende en proyectos distintos.
- d. Por otra parte, las empresas involucradas aún no han presentado un detalle de la inversión, información necesaria para poder establecer los años de concesión.
- e. En consecuencia, el no otorgamiento de la concesión hasta la fecha obedece única y exclusivamente a las demoras y omisiones de las empresas interesadas, las que no han entregado la información exacta, completa y definitiva que se requiere para formalizar un contrato de estas características, regido por estrictas normas legales y reglamentarias.
- f. La empresa deberá presentar el proyecto de infraestructura y programa de implementación, el que debe cumplir con todos los requisitos que establece el Depto. Logístico (Antecedentes Técnicos relacionados con la Ley y ordenanza General de Urbanismo y Construcciones). Plazo: 31-Diciembre-2012.

VIII. HALLAZGOS ÁREA DE OPERACIONES.

A. NO CONFORMIDAD N° 1 “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD OPERACIONAL”

La oficina de Seguridad Operacional no está dotada del equipo apropiado (PC, Internet, teléfonos, biblioteca técnica y otros), ni tiene un espacio físico acorde a la magnitud y complejidad de las operaciones de vuelo que realiza la empresa aérea.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

Falta de infraestructura adecuada para el Depto. de Seguridad Operacional, por falta de espacio físico, ya que entre la DGAC, Sky Airline y el MOP no se ha finalizado el proyecto de entrega de nuevos terrenos para poder desarrollar las construcciones necesarias

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Se adquiere container, para ser habilitado como oficina de Seguridad Operacional, mientras se habilita dependencia definitiva.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA.

Habilitar el container con las condiciones y elementos para funcionar como oficina de seguridad operacional por el momento, con plazo 30 de octubre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA NO CONFORMIDAD N° 1

- a. La acción correctiva de habilitar container para el funcionamiento de la oficina de seguridad operacional, es aceptable para corregir transitoriamente la actual situación de infraestructura.
- b. De acuerdo con la Resolución de la DGAC para la Observación N° 15 del área de aeronavegabilidad, la empresa deberá presentar el proyecto de infraestructura y programa de implementación, el que debe cumplir con todos los requisitos que establece el Depto. Logístico (Antecedentes Técnicos relacionados con la Ley y ordenanza General de Urbanismo y Construcciones). Plazo: 31-Diciembre-2012.

B. NO CONFORMIDAD N° 2 “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD OPERACIONAL”

La empresa no ha completado la Fase 1 del SMS, de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma DAN 152, en lo relacionado con: Análisis faltante, Plan de implementación del SMS, políticas y objetivos de seguridad operacional y protocolización del manual de SMS.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

Falta designar a la persona responsable, para implementar el SMS, ya que este proceso se detuvo por la falta de seguimiento por parte de la empresa.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

- a. Se efectuará proceso de selección de un especialista en seguridad operacional, para administrar el SMS de forma continua. Plazo 30 de noviembre 2012.
- b. Se efectuará el Gap Análisis, por una persona especializada en seguridad operacional y auditor operacional de la compañía, el cual fue contratado para poder hacer seguimiento a los procesos operacionales. Plazo 30 diciembre 2012.
- c. Se efectuará proceso de selección de un especialista en seguridad operacional, para administrar el SMS y cumplir carta Gantt y llevar el SMS de forma continua. Plazo 30 de noviembre 2012.
- d. La empresa propone la siguiente Carta Gantt general para la implementación del SMS:

1° Fase 01 Noviembre 2012 al 30 de Enero 2013.
2° Fase 02 Febrero 2013 al 30 de Diciembre 2013.
3° Fase 01 de Enero 2014 al 30 Diciembre 2014.
4° Fase 01 de Enero 2015 al 30 Diciembre 2015.
- e. Crear manual del SMS e instruir a todo el personal de la organización tanto a nivel gerencial como operativo, y así darle la importancia de este sistema. Plazo 30 de noviembre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA NO CONFORMIDAD N° 2

- a. La empresa deberá terminar el proceso de selección del especialista para administrar el SMS, a más tardar el 30 octubre 2012 y no en la fecha propuesta, o en su defecto, asignar esta responsabilidad a la Gerencia que corresponda.
- b. La empresa deberá ajustar su cronograma para dar cumplimiento a lo dispuesto en la DAN 152 y completar el proceso de implementación del SMS con fecha 31 de julio de 2014, debiendo presentar a la DGAC, los antecedentes que acrediten el cumplimiento de cada fase de acuerdo al siguiente detalle:

Fase 1 al 30 de diciembre 2012.
Fase 2 al 30 de junio 2013.
Fase 3 al 01 de enero 2014.
Fase 4 al 31 de julio 2014.
- c. Por otra parte, estos antecedentes fueron remitidos al Departamento Prevención de Accidentes, para que se inicie un proceso infraccional.

C. NO CONFORMIDAD N° 3 “GERENCIA DE OPERACIONES”

El Programa recomendado por la AIRBUS para cursos iniciales de A-320, recomienda 11 sesiones, sin embargo el MIG considera la facultad para que los instructores reduzcan a 7 sesiones, en función del rendimiento de los pilotos alumnos.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

Problema de interpretación del programa de instrucción en el MGI.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Se modificará el MGI para no incurrir en un problema de interpretación. Plazo diciembre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA NO CONFORMIDAD N° 3

Deberá proponer la modificación del MGI para este curso con fecha 15 de octubre de 2012, eliminando la facultad de los instructores de vuelo para reducir la cantidad a 7 sesiones, en función del rendimiento de los pilotos alumnos. Plazo, cumplimiento inmediato.

D. NO CONFORMIDAD N° 4 “BIBLIOTECA DE OPERACIONES”

Manuales desactualizados. (DAN 119.201): Airplane Flight Manual – D6-8737.2Q3A Revisión N° 35 debiendo tener la N°38; Airplane Flight Manual – D6-8737.247A Revisión N° 27 debiendo tener la N° 28; Procedimiento de Operación con Mercancías Peligrosas revisión N° 4 debiendo tener la N° 5

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

- a. Manuales desactualizados por falta de personal especialista en la Biblioteca.
- b. Falta de registro para el control de Documentos.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

- a. Se enviará la revisión N° 5 del Procedimiento de Operación con Mercancías Peligrosas al SDTP de la DGAC. Plazo semana del 10 al 14 de septiembre 2012.
- b. Crear registro de recepción de documentos en la Gerencia de Operaciones. Plazo septiembre 2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Se actualizarán los manuales y se seleccionará personal especialista para esta función (bibliotecario técnico) y se crea procedimiento. Plazo octubre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA NO CONFORMIDAD N° 4

- a. Se constató que la revisión N° 5 del Procedimiento de Operación con Mercancías Peligrosas fue distribuida.
- b. Deberá informar a la DGAC la fecha en que el especialista de biblioteca asuma sus funciones y deberá remitir a la DGAC los procedimientos de registros de documentación para su revisión, con plazo máximo del 30 de octubre 2012.
- c. Sin perjuicio de lo anterior, deberá arbitrar las medidas que aseguren que mientras no se cumpla lo anterior, los manuales en uso se encuentren actualizados.

E. NO CONFORMIDAD N° 5 “BIBLIOTECA DE OPERACIONES”

Manuales a bordo de aeronaves desactualizados. (DAN 119, DAN 121.815):

B737 CC-CTK: AFM D6-8737.230A, revisión N° 51, debe tener la N° 58; QRH B737-200, Fecha 22/11/2011 debe ser del 02/02/2012; Manual de Tripulantes de Cabina Revisión N° 21, debe tener la N° 22; Procedimiento de Operación con Mercancías Peligrosas Revisión N° 4, debe tener la N° 5.

A320 CC-AFY: FM de fecha 21/02/2012, debe ser del 21/03/2012; MEL, Revisión N° 1, debe tener la N°2; Manual de Tripulantes de Cabina. No se encontró; Procedimiento de Operación con Mercancías Peligrosas Revisión N° 4, debe tener la N° 5

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

Falta de control de los manuales debido a que no se cuenta con el personal para esta función.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Los días lunes, un funcionario de manuales permanecerá en turno extra hasta las 24:00 horas para revisar la biblioteca de abordaje de los aviones que retornan a la base. Esta actividad ya fue completada.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

- a. Contratar una persona especialista para que controle los manuales diariamente. Plazo octubre 2012.
- b. Crear un procedimiento de control para manuales y recordar a los pilotos sus funciones de revisar los manuales. Plazo diciembre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA NO CONFORMIDAD N° 5

- a. Se constató que los manuales a bordo de las aeronaves se encuentran actualizados.

- b. Deberá informar a la DGAC la fecha en que el especialista de biblioteca asuma sus funciones y deberá remitir a la DGAC los procedimientos de control de manuales para su revisión, con plazo máximo 30 de octubre 2012.
- c. Sin perjuicio de lo anterior, deberá arbitrar las medidas que aseguren que mientras no se cumpla lo anterior, los manuales en uso en los aviones se encuentren actualizados.
- d. Por otra parte, estos hechos fueron remitidos al Departamento Prevención de Accidentes, para que se inicie un proceso infraccional.

F. OBSERVACIÓN N° 1 “GERENCIA DE OPERACIONES”

No se cumple el organigrama del Manual de Operaciones. (MO, Capítulo 2, página 2-11, punto 2.2).

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

- a. Manual de Operaciones desactualizado, ya que no existen los procedimientos de actualización, por esta razón las personas no tienen el conocimiento de cómo y porqué actualizar los manuales.
- b. No se cuenta con el personal capacitado necesario para poder estar revisando y controlando todos los manuales y normativas.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Actualizar Manual de Operaciones y crear procedimiento de actualización de manuales, 30 de Julio 2012 (enmienda 325).

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Contratar y capacitar a personal de operaciones en procedimiento de actualización de manuales. Plazo octubre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 1

- a. Se recibió y aprobó la revisión N° 325 al Manual de Operaciones, que elimina la Sub Gerencia de Operaciones de Vuelo.
- b. El plazo para presentar el procedimiento de actualización de manuales será con fecha 30 de octubre 2012.
- c. Asimismo, la empresa deberá presentar los cambios asociados al Manual General de Instrucción con respecto a las funciones asignadas a la Sub Gerencia de Operaciones de Vuelo, con plazo máximo el 30 de octubre 2012.

G. OBSERVACIÓN N° 2 “GERENCIA DE OPERACIONES”

No existen registros de reuniones de flota de acuerdo a lo establecido en el MOV de la empresa. (MO, Capítulo 2, página 2-13, punto 2.3).

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

Manual de Operaciones no hacía referencia a la periodicidad y registros de las reuniones de flota.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

- a. Se incluye en el Manual de Operaciones (capítulo 2, página 13), lo cual se implementará en la próxima reunión de flota.
- b. Se establece que la periodicidad de las reuniones de flota será cada 06 meses o de acuerdo a requerimiento. Asimismo, las reuniones de flota quedarán registradas mediante la elaboración de un acta de cada reunión. Plazo 30 de noviembre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 2

- a. La empresa deberá incluir en el Manual de Operaciones quienes deberán asistir a las reuniones de flota, cuya periodicidad no podrá exceder dos meses.
- b. La empresa deberá mantener registros de las reuniones de flota, que considere como mínimo, los asistentes y materias tratadas, los cuales deberán conservarse y estar disponibles para revisión por parte de la DGAC.

H. OBSERVACIÓN N° 3 “GERENCIA DE OPERACIONES”

En el MOV no está considerada la capacitación de las tripulaciones de vuelo, en las funciones que debe desarrollar el Jefe de Prácticas de Emergencias. (DAN 121, numeral 121.603 y MOV, Capítulo 2, página 2-25, punto 2.8.1).

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

Es una omisión en las funciones que le compete al Jefe de Prácticas de Emergencia, ya que no está especificado en el punto 2.8.1 que sea para tripulantes de cabina y vuelo.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Especificar en el Manual de Operaciones de la empresa, tanto en el punto 3.6 que corresponde a las tripulantes de cabina y vuelo y agregarlo en las funciones del Jefe de Prácticas de Emergencias, en el punto 2.8.1. Plazo 30 de septiembre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE OBSERVACIÓN N° 3

La empresa cumple con las exigencias normativas de capacitación a todas las tripulaciones de vuelo, a pesar de la omisión detectada en el Manual de Operaciones, y la corrección del Manual, permite cerrar esta observación

I. OBSERVACIÓN N° 4 “GERENCIA DE OPERACIONES”

No se cumple lo establecido en el MOV, en el sentido de efectuar control de uso de sicotrópicos de las tripulaciones de vuelo, aunque este control no es una exigencia normativa. (DAN 121, numeral 121.109 y MOV, Capítulo 3, página 3-12, punto 3.7.5)

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

No existe una política, ni procedimiento, ya que no es requisito normativo, por lo cual no había sido desarrollado por la empresa.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

A pesar de que no existe el requisito normativo, se establecerá un procedimiento para el examen psicotrópico y consideraciones legales. Plazo 30 de octubre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 4

- a. La empresa deberá revisar la causa raíz, ya que si bien es cierto no es un requisito normativo, una vez incorporado el requisito por la empresa en el Manual de Operaciones, este pasa a tener carácter de obligatorio su cumplimiento.
- b. La acción correctiva propuesta por la empresa es conveniente ya que se encuentra en proceso de publicación la normativa que exigirá el control de sicotrópicos a todo el personal en posesión de una licencia aeronáutica. Plazo 30 de octubre 2012.

J. OBSERVACIÓN N° 5 “GERENCIA DE OPERACIONES”

Se lleva una estadística del consumo de combustible gastado por los pilotos en los vuelos realizados, lo cual no está considerada en las políticas de combustible del Manual de Operaciones. Además esta situación puede generar un incentivo perverso para que los pilotos eviten pasar de largo cuando la situación lo amerita. Esta estadística no se ajusta a lo establecido en la DAN 121, numeral 121.243.

Adicionalmente, se han publicado circulares informativas a los pilotos con disposiciones para que los pilotos informen cuando han cargado más combustible de lo establecido por Plan de vuelo. Sin embargo, esta disposición no está considerada en el MOV.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

- a. Se está efectuando un procedimiento que no está en el manual de operaciones llevando un ranking no aconsejable y podría incurrir en una mala interpretación de la eficiencia de combustible.
- b. Con respecto a las circulares informativas de combustible emitidas, no han sido publicadas en el MOV, ya que estas son de carácter informativo.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Se mantiene la política de combustibles del MOV y se elimina el ranking y cartas a pilotos. Solo se mantiene las estadísticas.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

- a. En relación con las circulares informativas, a pesar de ser de carácter informativo, se analizarán y se documentarán las circulares que correspondan, para ser incorporadas en el manual. Plazo 30 de octubre 2012.
- b. Definir claramente la diferencia entre circulares operativas e informativas. Plazo diciembre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 5

- a. La acción correctiva propuesta por la empresa no considera ninguna medida tendiente a evitar que en el futuro se vuelva a repetir la causa raíz, en el sentido que se establezcan procedimientos, normas o políticas que difieran o afecten a lo establecido en el Manual de Operaciones de Vuelo a través de cualquier otro tipo de documentos. La única excepción con respecto a esta materia, son las circulares operativas, las cuales tienen carácter de transitorias y permiten modificar aspectos del manual de operaciones por razones de oportunidad mientras éste se modifique. En consecuencia deberá incluir un instructivo a todas las gerencias que impida la práctica anterior.
- b. Sin perjuicio de lo anterior, las acciones correctivas propuestas para el caso específico de las estadísticas de combustible, permite solucionar la observación. Sin embargo, las estadísticas que mantendrá la empresa deben tener como propósito mantener el control de la performance de las flotas respectivas, en las rutas servidas por ellas y para dar cumplimiento a lo establecido en la DAN 121, numeral 121.243.
- c. Asimismo, se deberá incluir en la política de combustible del manual de operaciones de vuelo, el propósito de la citada estadística, donde debe quedar claramente establecido que no tiene efecto punible para quienes consuman más combustible.
- d. En relación con las circulares informativas, la causa raíz no fue identificada, ya que claramente las circulares observadas contienen disposiciones que deben cumplir los pilotos con respecto a la administración de combustible, con lo cual pierden su carácter informativo.
- e. En consecuencia, el plazo propuesto para definir las diferencias entre las circulares informativas y operativas, no tiene sentido, ya que como se estableció en el primer párrafo de la resolución de la DGAC con respecto a esta materia, cualquier cambio de normas, procedimientos o políticas debe ser realizado a través del Manual de Operaciones, con la excepción de las circulares operativas, como ya fue explicitado.

K. OBSERVACIÓN N° 6 “GERENCIA DE OPERACIONES”

La circular N° 8 de fecha 02 de abril del 2012, señala que se ha creado el Departamento de Eficiencia de Vuelo, el cual no está considerado en el MOV, donde se señalen las funciones y responsabilidades. (DAN 121)

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

Manual desactualizado, no fue documentado las funciones y responsabilidades del Departamento de Eficiencia de Vuelo, por falta de procedimiento de actualización de manuales.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Documentar las funciones y responsabilidades del Departamento de Eficiencia de Vuelo en capítulo 2 del Manual de Operaciones. Plazo 30 de octubre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 6

La acción correctiva propuesta por la empresa permite resolver el caso específico de la observación. Sin embargo, no propone medidas para evitar que esta situación se repita en el futuro, tanto en el sentido de mantener los manuales actualizados como de establecer procedimientos, normas o políticas que difieran o afecten a lo establecido en el Manual de Operaciones de Vuelo. En consecuencia deberá incluir un instructivo a todas las gerencias que impida la práctica anterior y cuya responsabilidad es del Gerente de Operaciones. Plazo 30 de octubre 2012.

L. OBSERVACIÓN N° 7 “GERENCIA DE OPERACIONES”

Discrepancia en lo descrito en la Política de Combustible respecto a la necesidad de considerar combustible para un aeropuerto de Alternativa, ya que por una parte, no se permite el vuelo sin combustible para una alternativa y por otra parte, considera casos en que no se requiere combustible para una alternativa.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

Incongruencia con respecto al combustible, del aeródromo de alternativa en lo descrito en el MOV.

2. ACCIÓN INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Analizado y en proceso, enviado DGAC, revisión N° 330 06 Sept 2012 para su aprobación, en donde se indica que la empresa siempre operará con combustible para un aeródromo de alternativa.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 7

Se constató que en la Revisión N° 330 del Manual de Operaciones que remitió la empresa, se indica que siempre utilizará aeródromos de alternativa, por lo cual se cierra la observación, a pesar de que ésta aún se encuentra en proceso de aprobación.

M. OBSERVACIÓN N° 8 “GERENCIA DE OPERACIONES”

Al efectuar el análisis de los consumos de combustible posterior al aterrizaje de las aeronaves se detectó un error de 500 kgs. menos de lo realmente consumido, de acuerdo al registro del Flight Log N° 2995, lo que afecta las estadísticas de consumo de combustible de la aeronave.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

No tener personal designado para controlar datos.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

Se corrigió el libro de vuelo.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Para evitar la ocurrencia de este tipo de error en el futuro, se implementará sistema ACARS y el Departamento de Eficiencia de Vuelo, controlará estos datos. Plazo 30 de octubre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 8

- a. La acción inmediata adoptada por la empresa corrigió el error establecido en la observación.
- b. Con respecto a la acción correctiva, la empresa deberá especificar si el sistema ACARS incluye a la flota B-737 y deberá remitir a la DGAC el procedimiento que utilizará el Departamento de Eficiencia de Vuelo para cumplir el control de estos datos, manteniendo el plazo del 30 de octubre 2012.

N. OBSERVACIÓN N° 9 “GERENCIA DE OPERACIONES”

Ausencia de Procedimiento para la actualización del Manual General de Instrucción. (DAN 121, numeral 121.1107 a), lo que se traduce en discrepancias, tales como:

- Indica actividades de Instrucción para Operadores de Sistemas.
- La actividad de instrucción depende orgánicamente de la subgerencia de operaciones la cual la cual en la práctica no existe.
- Las actividades de Instrucción de Vuelo son coordinadas por un encargado de capacitación que no tiene facultades para programar y controlar la instrucción de vuelo de pilotos.
- En el MGI se hace referencia a los Consejos Operacional y de Instrucción los cuales son un aporte para resolver problemas operacionales, sin embargo no se describen sus funciones ni se llevan registros respecto de las materias analizadas y resoluciones adoptadas por éstos.
- La normativa vigente no considera la obligación de contar con un jefe de instructores de prácticas de emergencia, ya que esta actividad normalmente es asumida por el jefe de instrucción. Sin embargo el MGI lo considera pero no describe sus funciones.

- La normativa no establece la obligación que las empresas consideren la figura de los Inspectores de las Operaciones aéreas, como personas distintas a los instructores de vuelo y los examinadores designados. Sin embargo el MGI considera inspectores sin establecer claramente sus funciones y responsabilidades.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

- a. No existe procedimiento para la actualización del Manual de Instrucción, ya que no existe el procedimiento de actualización de manuales y además no se cuenta con un jefe de instrucción para esta función.
- b. Desconocimiento de la normativa por parte de la empresa, DAN 119, punto 119.203 (2) (v), que establece las competencias de esta persona.
- c. Falta definición e implementación del Consejo Operacional e Instrucción en el MGI, ya esto fue definido sin contar con un Jefe de Instrucción con las competencias necesarias para desarrollar el control del MGI.
- d. Falta definición en el MGI, del Jefe de Capacitación de prácticas de emergencia.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

- a. Contratar un Jefe de Instrucción que mantenga actualizado el MGI y lo controle. Documentar procedimiento en el manual de instrucción. Plazo enero 2013.
- b. Desarrollar un programa de auditoría a la gerencia de operaciones, para controlar y cumplir la normativa vigente. Plazo enero 2013.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 9

- a. Con respecto a la acción correctiva propuesta por la empresa, deberá considerar que el Jefe de Instrucción que contratará, debe cumplir lo establecido en la DAN 119, numeral 119.203. Sin perjuicio de lo anterior, mientras se materializa lo propuesto, la empresa deberá designar un Jefe de Instrucción de Vuelo que cumpla con los requisitos antes señalados, siendo el Gerente de Operaciones el responsable de la instrucción de vuelo de la empresa.
- b. Con respecto al procedimiento para actualización del manual, se mantiene el plazo de 30 de octubre 2012, establecido en la Observación N°1.
- c. La empresa deberá remitir a la DGAC el resultado de la auditoría a la Gerencia de Operaciones que se realizará, para controlar el cumplimiento de la normativa vigente, con plazo 30 de enero 2013.

O. OBSERVACIÓN N° 10 “GERENCIA DE OPERACIONES”

Se observó que algunos Examinadores designados no completan el formulario “Proficiency Check” con comentarios en Item “Observaciones” respecto al desempeño de los alumnos durante las sesiones de evaluación. Además en algunos casos no se deja constancia de los perfiles de vuelo considerados en el entrenamiento progresivo.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

Falta de instrucción a los examinadores designados y control por parte del Departamento de Instrucción.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

- a. Instruir a los examinadores designados, en el llenado del formulario “Proficiency Check”. Plazo octubre 2012.
- b. Generar método de control, para evitar errores o faltas en el llenado del formulario, por parte del Departamento de Instrucción. Plazo octubre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 10

- a. La empresa deberá remitir tanto el programa como los registros de la instrucción que se realizará a los examinadores designados.
- b. El método de control deberá incluirse en el MGI y ser remitido a la DGAC para su revisión.
- c. Sin perjuicio de lo anterior, los examinadores designados deberán asistir a una capacitación adicional que dictará la DGAC, una vez terminada la capacitación que realizará la empresa, para lo cual se les citará oportunamente.

P. OBSERVACIÓN N° 11 “PLATAFORMA”

Extintor descargado a la salida de un vuelo.

No siempre se cumple lo establecido en el Manual de Operaciones Terrestres de la empresa, en la recepción de los vuelos, en lo referido a la antelación en que el personal Encargado de Operaciones de Vuelo, debe concurrir a la plataforma, antes de la llegada de un vuelo.

No siempre se sigue el procedimiento de carga del avión, en el sentido de adosar el conveyor belt al fuselaje de la bodega trasera del avión sin señalero.

El personal que trabaja en plataforma, no siempre porta su licencia (mecánicos y conductores).

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA.

- a. Falta de control por parte de personal tanto de operaciones terrestres como de seguridad.

- b. Desconocimiento del MOT por parte de personal Encargado de Operaciones de Vuelo (EOV) y personal de plataforma.
- c. Falta de coordinación por parte de personal de CCO, el personal de plataforma y EOV.
- d. Falta de personal en rampa con especialización de señalero.

2. ACCIÓN CORRECTIVA INMEDIATA ADOPTADA POR LA EMPRESA.

- a. Se reemplaza extintor por uno de similares características, siendo enviado a la empresa para su mantenimiento. Plazo 1 de agosto 2012.
- b. Además, se insertó en la cartilla de seguridad, la inspección a los extintores. Plazo 3 de Septiembre 2012.
- c. Instrucción al personal de operaciones terrestres, para que se efectúe una revisión a los extintores antes de cada operación. Plazo 30 de septiembre 2012.
- d. Se re-instruyó al personal del EOV en el manual de MOT, para las tareas de recepción de vuelo por personal especializado, con fecha 5 de septiembre 2012.
- e. Se solicita a Airman la re-instrucción a su personal, para que conozcan la obligación de portar la licencia mientras efectúan sus labores. Fue efectuado el 6 de septiembre 2012.
- f. Generar control de portabilidad de licencias antes de efectuar sus labores diarias. Plazo 7 de septiembre 2012.

3. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA.

- a. Re-instrucción al personal de operaciones terrestres que maneja los equipos. Plazo octubre 2012.
- b. Preparar personal para operaciones terrestres como señalero en calidad y cantidad. Plazo diciembre 2012.
- c. Re-instruir sobre los procedimientos aeroportuarios. Plazo diciembre 2012.

4. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 11.

- a. Se constató el remplazo del extintor y la modificación a la cartilla de seguridad.
- b. La empresa deberá remitir tanto el programa como los registros de la instrucción realizados al personal EOV y de plataforma a esta fecha, como parte de las acciones inmediatas realizadas.

- c. Sin perjuicio de lo anterior, la empresa deberá incluir los programas de capacitación al personal EOY y de plataforma en el Manual General de Instrucción, remitiéndolo a la DGAC para su aprobación. Plazo 31 de octubre 2012.
- d. La empresa deberá remitir a la DGAC el resultado de su fiscalización al CMA Airman y del resultado de la capacitación solicitada.
- e. La empresa deberá incluir el procedimiento de control de licencias en el MOT, remitiéndolo a la DGAC para su aprobación. Plazo 31 de octubre 2012.
- f. La empresa deberá remitir tanto el programa como los registros de la instrucción que se efectuará al personal EOY y de plataforma en las fechas propuestas, como parte de las acciones correctivas. Además deberá informar con una semana de antelación al inicio de la capacitación, con el propósito de que inspectores de la DGAC puedan planificar su asistencia.

Q. OBSERVACIÓN N° 12 “PLATAFORMA”

Se da cumplimiento parcial a la capacitación en mercancías peligrosas, establecida en el MGI de la empresa a personal EOY, de atención a pasajeros y de carga. (DAR 18, Capítulo 10, punto 10.1; MGI de la empresa, capítulo 5, página 1, punto 5.1; MGI de la empresa, capítulo 6, página 1, punto 6.1.2; MGI de la empresa, capítulo 7, página 1, punto 7.2.)

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

- a. Falta de personal, para poder ser asignado a cursos de mercancías peligrosas y desarrollar el rol de apoyo a la actividad de vuelo, sin afectar la capacitación.
- b. Sobre exigencia de la compañía en los tiempos de capacitación para esta materia.
- c. Falta de infraestructura.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

- a. Modificación al MGI en cuanto a tiempos de capacitación, ya que el Doc. 9284 AN/905 Capítulo 4, punto 4.2.3 del plan de estudios de las instrucciones técnicas de la OACI indica una periodicidad de 24 meses. Plazo diciembre 2012.
- b. Contratar personal. Plazo febrero 2013.
- c. Habilitar espacios para la instrucción del personal. Plazo marzo 2013.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 12

- a. Considerando que la normativa exige cursos de mercancías al personal que participa en la carga de la aeronave, y no es exigible al personal EOV y de atención a pasajeros, la empresa deberá precisar si mantendrá la obligación a este último personal para que reciba esta instrucción. En el caso de mantener la necesidad de capacitar a este personal, deberá incluir los programas correspondientes en el Manual General de Instrucción. Por el contrario, si decide no efectuar esta capacitación, deberá eliminar esta exigencia del MGI.
- b. El personal que se desempeñe en alguna instancia en el manejo de mercancías peligrosas (DAR 18, capítulo 10, punto 10.1) que no tenga esta capacitación, deberá efectuar el curso de mercancías peligrosas, con plazo máximo de cumplimiento el 30 de noviembre 2012.
- c. La empresa deberá remitir tanto el programa como los registros de toda la instrucción que se efectúe al personal. Además deberá informar con una semana de antelación al inicio de la capacitación, con el propósito de que inspectores de la DGAC puedan planificar su asistencia.
- d. Sin perjuicio de lo anterior, la empresa deberá presentar a la DGAC, la revisión del MGI, conforme a lo propuesto, con plazo 30 de octubre 2012 y no en la fecha propuesta.
- e. Por otra parte, el personal que se contrate, deberá recibir la capacitación respectiva antes de desempeñar sus funciones.
- f. Aun cuando no se cuestiona la fecha para la habilitación de la infraestructura para la instrucción, la falta de ésta no puede ser esgrimida como razón para no efectuar la capacitación necesaria.

R. OBSERVACIÓN N° 13 “TRIPULANTES DE CABINA”

Existen registros de asistencia a las actividades de instrucción y del resultado final alcanzado, no así del detalle de las materias tratadas ni de los porcentajes obtenidos en la evaluación teórica.

La normativa vigente exige un recurrent (evaluación periódica) de procedimientos de utilización de equipos de emergencia en tierra y prácticas de evacuación para los pilotos cada 24 meses. Sin embargo el MGI de la empresa considera este recurrent cada 12 meses y en la práctica se detectó una recurrencia de 16 meses.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

- a. Falta control y existencia de los registros adecuados para instrucción.
- b. Sobre exigencia de la compañía en los recurrent.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

- a. Crear los registros de instrucción y efectuar control lo cual quedará documentado en el nuevo MGI. Plazo diciembre 2012.
- b. Documentar en MGI la periodicidad de los cursos según normativa DGAC y estándar IOSA. Plazo diciembre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 13

La empresa deberá efectuar las modificaciones propuestas al MGI con plazo máximo el 30 de octubre 2012 y no en la fecha propuesta.

S. OBSERVACIÓN N° 14 “TRIPULANTES DE CABINA”

El registro de todas las actividades de los tripulantes de cabina tanto de instrucción como de operaciones son llevados por una sola persona, siendo imposible obtener esta información cuando la única persona responsable no está presente. Por otra parte la información útil es llevada en un computador portátil y las carpetas individuales no se encuentran completas ni estandarizadas.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

No se cuenta con personal designado para estas labores.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Se procede a efectuar proceso de selección para este cargo de Asistente de Tripulación Cabina. Plazo diciembre 2012.

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 14

- a. La empresa deberá remitir a la DGAC la revisión del MGI para su aprobación, en el que se deberá establecer las funciones y responsabilidades de la persona que se desempeñará en este cargo. Asimismo, este cambio a la organización deberá quedar reflejado en el Manual de Operaciones de la empresa.
- b. Sin perjuicio de la fecha de contratación de la persona que se desempeñará como asistente de tripulante de cabina, la empresa deberá completar las carpetas de capacitación de los tripulantes de cabina. Plazo 30 de octubre 2012.

T. OBSERVACIÓN N° 15 “BIBLIOTECA DE OPERACIONES”

No existe un procedimiento de trabajo que defina el objetivo y funcionamiento de la biblioteca (Ej.: recepción, distribución y control de la documentación). Esto ha provocado el hallazgo de las siguientes observaciones:

En el Manual Información de Rutas se encuentra incluida la Revisión N° 3, sin embargo falta registrar la fecha en la cual fue incorporada.

Manuales sin registro de aceptación por parte de la DGAC.

Manual sin firma en página de registro de revisiones por parte de la DGAC.

1. CAUSA RAÍZ DETERMINADA POR LA EMPRESA

No hay especialista que haga sus procedimientos.

2. ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA EMPRESA

Se contratará al especialista y se creará procedimiento de la Biblioteca de Operaciones. Plazo octubre 2012

3. RESOLUCIÓN D.G.A.C. RESPECTO DE LA OBSERVACIÓN N° 15

El plazo para remitir a la DGAC el procedimiento de control de la biblioteca de operaciones será el 30 de octubre 2012.

IX. RESUMEN DEL ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

A. AERONAVEGABILIDAD

1. El área de aeronavegabilidad presentó 07 No Conformidades y 15 Observaciones durante la auditoría. A la fecha de este informe el status de las No Conformidades y Observaciones es el siguiente:

a. No Conformidades.

De las 07 No Conformidades, en 01 se adoptaron correcciones inmediatas que permitieron cerrarla. En 04 se adoptó soluciones parciales, faltando algunos aspectos de implementación y 02 se encuentran con acciones correctivas propuestas y con plazo de cumplimiento.

b. Observaciones:

De las 15 Observaciones, en 02 se adoptaron correcciones inmediatas que permitieron cerrarlas. En 01 se adoptó soluciones parciales, faltando algunos aspectos de implementación y 12 se encuentran con acciones correctivas propuestas y con plazo de cumplimiento.

2. La infraestructura requerida para apoyar las actividades de Aeronavegabilidad, es restringida, limitada y sin algunos elementos de apoyo que permitan su funcionamiento para el nivel requerido.

3. La empresa, no tiene implementado de manera adecuada el manejo y análisis de las dificultades en servicio, tanto en los procesos operacionales como de mantenimiento.

4. Se detectan hallazgos relacionados con la falta o cumplimiento parcial de sus propios procedimientos, lo que indica falta de un adecuado funcionamiento de la auditoría interna para analizar y adoptar medidas para su solución.

5. La empresa mantiene el control del mantenimiento de la aeronavegabilidad de sus aeronaves. Sin embargo, no evalúa la calidad del cumplimiento de su programa de mantenimiento, que tiene contratado al CMA Airman.
6. La empresa debe adecuar su Manual de Control de Mantenimiento (MCM) a la última edición de la DAN 121, estableciendo todos los procedimientos que en dicha norma se establecen, junto con revisar sus actuales procedimientos para ajustarlos a lo que en la práctica se realiza.
7. Al existir una relación permanente de trabajo entre Sky Airline S.A. y el CMA Airman es necesario que se establezcan, con absoluta claridad y mediante el contrato de servicio, las funciones y responsabilidades de cada una de estas empresas. Lo anterior, afecta a áreas tales como: administración y toma de decisiones de mantenimiento, dado que se cruzan procedimientos.

B. OPERACIONES.

1. El área de operaciones presentó 5 No Conformidades y 15 Observaciones durante la presente auditoría. A la fecha de este informe el status de las No Conformidades y Observaciones es el siguiente:
 - a. No Conformidades.

De las 05 No Conformidades, en 03 se adoptó soluciones parciales, faltando algunos aspectos de implementación y 02 se encuentran con acciones correctivas propuestas y con plazo de cumplimiento.
 - b. Observaciones:

De las 15 Observaciones, en 02 se adoptaron correcciones inmediatas que permitieron cerrarlas. En 04 se adoptó soluciones parciales, faltando algunos aspectos de implementación y 09 se encuentran con acciones correctivas propuestas y con plazo de cumplimiento.
2. Se evidenció que la empresa no ha finalizado la Fase 1 del proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS).
3. La infraestructura requerida para apoyar las actividades de Operaciones, es restringida, limitada y sin algunos elementos de apoyo que permitan su funcionamiento para el nivel requerido.
4. La empresa tiene definida en su Manual de Operaciones, una Política de Combustible la cual respalda la autoridad del piloto al mando, en el sentido de considerar en los vuelos la cantidad de combustible necesario para una operación segura. Sin embargo, la estadística del consumo de combustible por pilotos que era una práctica no recomendada, fue eliminada por las acciones correctivas de la empresa.
5. De la muestra efectuada a los Planes de Vuelo, se pudo detectar que no existen vuelos que hayan alcanzado su destino final con menos combustible del planificado.

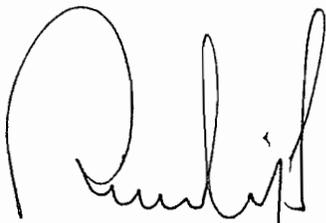
6. Se evidencia en algunos casos manuales desactualizados, lo que implica que la empresa no tiene un control estricto de las publicaciones operativas.
7. Los antecedentes recopilados en relación con los incidentes tanto en vuelo como en tierra que involucraron a aeronaves de la Empresa Sky Airline, ocurridos entre el 18 y 23 de julio del 2012, fueron remitidos como aporte al Departamento Prevención de Accidentes de la DGAC, organización encargada de realizar las investigaciones correspondientes.

X. CONCLUSIONES

- A. La empresa durante este último tiempo ha experimentado un importante crecimiento, que incluye la incorporación de nuevo material de vuelo del tipo AIRBUS, lo que ha implicado a la empresa un avance tecnológico y la operación de aeronaves más modernas.
- B. Este crecimiento le ha implicado a la empresa una serie de actividades adicionales las cuales impactaron tanto al área de operaciones como de aeronavegabilidad, derivado especialmente a que este crecimiento no fue acompañado, en algunos casos, con el incremento de personal en calidad y cantidad y de necesidades de infraestructura.
- C. Lo anterior ha sido una importante causa contribuyente para el incumplimiento de la normativa aeronáutica, que en los siguientes casos dan origen para iniciar un proceso infraccional. Por tal motivo los antecedentes fueron informados al Departamento de Prevención de Accidentes, organismo con las facultades para sustanciar los citados procesos.
 1. Incumplimiento de la Fase 1 de Implementación del Sistema de Seguridad Operacional.
 2. Manuales Operacionales a bordo de las aeronaves desactualizados.
 3. No haber ejecutado un requisito de inspección durante la Check B de la aeronave matricula CC-CTK realizada el 14 de abril del 2012.
 4. Haber sobrepasado en 132 horas el cumplimiento de requisitos de tarjetas de trabajo, de su programa de mantenimiento aprobado por la DGAC, en la aeronave matricula CC-CTK.
- D. La gran mayoría de los hallazgos evidencian fallas de control, que se manifiestan en el no cumplimiento de procedimientos, disposiciones y en existencia de manuales desactualizados, lo que denota una deficiencia en la dirección técnica tanto del área de Operaciones como de Aeronavegabilidad. A lo anterior, se suma la falta de personal capacitado en algunas áreas, lo que influyó en el cabal cumplimiento de la normativa vigente y de sus propios procedimientos.
- E. No obstante lo anterior y de las No Conformidades y Observaciones evidenciadas durante la presente auditoría, la situación de la empresa se encuentra en un nivel aceptable de seguridad operacional, lo que le permite conservar su certificación de operador aéreo.
- F. Finalmente, la empresa deberá dar estricto cumplimiento al plan de acciones correctivas presentado, con las disposiciones dictadas por esta DGAC en las

respectivas resoluciones de cada No Conformidad u Observación, lo cual será especialmente verificado por la DGAC.

- G. El no cumplimiento de lo anterior, podría dar origen a nuevos procesos infraccionales y a la eventual suspensión de su certificado de operador aéreo, en aquellos casos que la no implementación de las acciones correctivas, genere un riesgo evidente a la seguridad operacional.



Carlos Rojas Ormazábal
Jefe Sub Departamento Aeronavegabilidad
Suplente



Felix Martínez Baeza
Jefe Sub Departamento Transporte Público



Lorenzo Sepúlveda Biget
Director Seguridad Operacional