

INFORME DE INSPECCIÓN

IDENTIFICACIÓN INSPECCIÓN.

FASE	IV	FECHA DE INFORME	08 de septiembre de 2023
-------------	-----------	-------------------------	--------------------------

PROVEEDOR DE SERVICIO		Soluciones Aéreas De La Laguna, S.A. de C.V.
GERENTE DE SEGURIDAD		Alberto Alfonso Romero Frausto
DOMICILIO	Fiscal	Canal de Sacramento S/N Colonia Las Flores C.P 35150, Ciudad Lerdo, Durango
	Base de Operaciones	Aeropuerto Internacional "Francisco Sarabia", Torreón, Coahuila

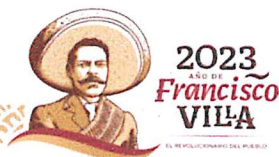
OBJETIVO	ALCANCE
Corroborar el cumplimiento, desarrollo y mantenimiento de los procesos Garantía de Seguridad Operacional (Gestión de Riesgos, Supervisión y Medición del Desempeño, Efectividad en Control de Riesgos, Gestión de Cambio, Mejora Continua, Capacitación en materia de Seguridad Operacional, Documentación y Comunicación) correspondientes a la Fase IV del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) de la organización, a través de la recolección de muestreo de evidencia en sitio.	Toda la organización

Personas entrevistadas

NO	NOMBRE	PUESTO
1	Fernando Treviño Sepúlveda	Director General
2	Guadalupe Olvera Willes	Sistema de Gestión
3	Alberto Alfonso Romero Frausto	Gerente de Seguridad
4	Alan Gerardo Guerra Pérez	Piloto
5	Isabel Castro Hernández	Guardia Inspector
6	Alberto Mata Salas	Piloto

GJD/JYAC

Boulevard Adolfo López Mateos 1990, Colonia Los Alpes, C. P. 01010, Alcaldía Álvaro Obregón, CDMX.
T: (55) 5723 9300 · www.gob.mx/afac





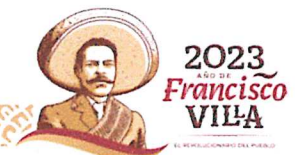
No conformidades

La información enlistada en esta sección deberá ser subsanada por el proveedor de servicio, para la obtención de la certificación de su Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional.

NO	PROCESO	NO CONFORMIDAD
1	Capacitación /Comunicación (Documentación)	Durante la revisión al proceso de capacitación, no se mostró evidencia documental de haber efectuado lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> El programa calendarizado de cursos (fechas, nombres del personal, etc.), así mismo, no se localizó en la Biblioteca de Seguridad Operacional. La supervisión de las enseñanzas adquiridas mediante "(...) pruebas para verificar el conocimiento y actuación en práctica de los procedimientos de seguridad operacional (...)". Lo anterior incumpliendo con lo descrito en el numeral "7.1 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN SEGURIDAD OPERACIONAL", del Manual de Gestión de Seguridad Operacional, Revisión 01, de fecha Abril-2022.
2		Durante la revisión al proceso de comunicación, no se presentó evidencia documental de haber difundido información crítica sobre Seguridad Operacional, lo anterior incumpliendo con lo descrito en el numeral "7.2 PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL", del Manual de Gestión de Seguridad Operacional, Revisión 01, de fecha Abril- 2022.
3		Durante la inspección se identificó que, las matrices de probabilidad y gravedad utilizadas en la aplicación "Gestión del Riesgo" para determinar el nivel de riesgo de las posibles consecuencias del peligro difieren con las contenidas en el numeral "5.2 ANALISIS, EVALUACIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS" del Manual de Gestión de Seguridad Operacional Revisión 01 de fecha Abril-2022.
4	Gestión del Riesgo (Métodos de identificación de peligros, Análisis, Evaluación y Mitigación de Riesgos)	Durante la inspección y en revisión a las gestiones de riesgo registradas en la aplicación "Gestión del Riesgo" se detectó que, el peligro genérico, peligro específico y la posible consecuencia de las gestiones de riesgo efectuadas para los reportes 18af3aa9 del 22 de septiembre de 2022, d5c2a144 de 28 de mayo de 2022, 43034901 de 05 de enero de 2022, ae14833e de 21 de agosto de 2023 y 2fc57fb2 del 30 de agosto de 2023 están mal identificados, debido a que no tienen relación con el peligro reportado.
5		Durante la inspección se identificó que no se efectuó el "(...) procedimiento a ejecutar, así como la atención y comunicación que debe desarrollarse en caso de fallas (...) " para los reportes ae14833e de 21 de agosto de 2023 y 2fc57fb2 del 30 de agosto de 2023, lo anterior incumpliendo con lo descrito en el numeral "6.2 INVESTIGACIÓN INTERNA Y ANÁLISIS DE EVENTOS Y SUCESOS" del Manual de Gestión de Seguridad Operacional Revisión 01 de fecha Abril-2022.
6	Supervisión y Medición del Desempeño (Auditorías de Seguridad Operacional, Investigaciones internas de Seguridad Operacional)	No se presentó evidencia documental de haber efectuado auditorías internas a la Gerencia General, Operaciones y Mantenimiento, incumpliendo con lo descrito en el numeral "6.1 PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL" del Manual de Gestión de Seguridad Operacional Revisión 01 de fecha Abril-2022.

CMD/JYC

Boulevard Adolfo López Mateos 1990, Colonia Los Alpes, C. P. 01010, Alcaldía Álvaro Obregón, CDMX.
T: (55) 5723 9300 www.gob.mx/afac



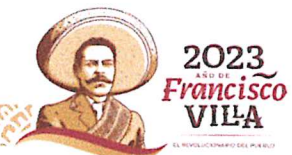


7	Gestión del Cambio	Durante la revisión a la Gestión del Cambio de la incorporación de la aeronave Cirrus Visión Jet SF 50, no se presentó evidencia documental de haber informado al personal mediante correo electrónico sobre los cambios implementados, lo anterior incumpliendo con lo descrito en el numeral "6.3.4. PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR AL PERSONAL DE LOS RESULTADOS QUE SE HAN TENIDO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTOS CAMBIOS.", del Manual de Gestión de Seguridad Operacional, Revisión 01, de fecha Abril-2022.
8	Mejora Continua	Durante la inspección y en revisión al proceso de mejora continua se identificó lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> No se presentó evidencia documental de haber efectuado encuestas de conocimientos anuales por medio de las cuales se asegurará la "Evaluación proactiva de las instalaciones, equipamiento, documentación y procedimientos (...)", incumpliendo con lo descrito en el inciso 1 del numeral "6.4 MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD OPERACIONAL" del Manual de Gestión de Seguridad Operacional Revisión 01 de fecha Abril-2022. La "evaluación de desempeño de 360 grados" efectuada en agosto 2023 no permite "(...) supervisar el cumplimiento de las responsabilidades de seguridad operacional en su totalidad", incumpliendo con lo descrito en el inciso 2 del numeral "6.4 MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD OPERACIONAL" del Manual de Gestión de Seguridad Operacional Revisión 01 de fecha Abril-2022.
9	Plan de Respuesta ante Emergencias	De la revisión al registro de los simulacros a escala real efectuados el 07 de octubre de 2021 y del 29 de noviembre del 2022, se detectó que la evidencia documental no demuestra la puesta en marcha de los siguientes procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> "4.4 ESFUERZOS PARA ENFRENTAR LA EMERGENCIA" "4.5 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LAS OPERACIONES O ACTIVIDADES AÉREAS DE MANERA SEGURA, O DE SER NECESARIO RESTABLECERLAS A LA NORMALIDAD TAN PRONTO COMO SEA POSIBLE." "4.6 PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSICIÓN DE UN ESTADO DE OPERACIÓN DE EMERGENCIA A UN ESTADO NORMAL." "4.7 PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR DECLARACIONES." "4.8 ASISTENCIA POST-EVENTO (PSICOLOGICA, STRESS, ETC.) A LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN INCIDENTE O ACCIDENTE." Así mismo, no se mostró evidencia documental de la atención a las áreas de oportunidad detectadas durante el simulacro. lo anterior incumpliendo con lo descrito en el Capítulo "4.- PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS" del Manual de Gestión de Seguridad Operacional, Revisión 01, de fecha Abril-2022.
10	Documentación (Plan de Implementación y Biblioteca de Seguridad Operacional)	Durante la revisión al Plan de Implementación Reedición 01 de octubre 2021, se identificó lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> El Diagrama de Gantt se encuentra desactualizado, lo anterior debido a que dicho plan considera como fecha de término para la implementación total del sistema el tercer trimestre de 2022. No se dio cumplimiento a la prórroga otorgada por 12 meses mediante el oficio 4.1.2.2752/VUS de 27 de julio de 2021.

GH/D/JY/MC

Boulevard Adolfo López Mateos 1990, Colonia Los Alpes, C. P. 01010, Alcaldía Álvaro Obregón, CDMX.

T: (55) 5723 9300 www.gob.mx/afac





11	De la revisión a la Biblioteca de Seguridad Operacional se evidencio que no se encuentran los "Registros de los resultados de la gestión de riesgos de la seguridad operacional", lo anterior incumpliendo con lo descrito en el numeral "7.2 PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL, A) PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD OPERACIONAL", del Manual de Gestión de Seguridad Operacional, Revisión 01, de fecha Abril- 2022.
----	---

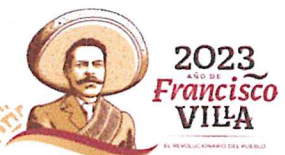
Oportunidades de Mejora

Estas deben ser consideradas por el proveedor de servicio para su implementación del SMS; lo anterior conforme a lo descrito en el numera 10.4 de la NOM-064-SCT3-2012.

NO	PROCESO	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	Capacitación /Comunicación (Documentación)	Complementar en la próxima enmienda al Manual SMS las "B) POLÍTICAS DE ASEGURAMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS CURSOS EN MATERIA DE SEGURIDAD OPERACIONAL", indicando cuándo, dónde y cómo se realizará la actualización de dichos cursos.
2		Complementar en la próxima enmienda al Manual SMS el procedimiento para supervisar que las enseñanzas adquiridas se apliquen adecuadamente, incluyendo la metodología a seguir (periodicidad y herramientas) para la realización de dicha supervisión, así como las acciones a implementar derivado del análisis de los resultados obtenidos.
3		Complementar en la próxima enmienda al Manual SMS el procedimiento de evaluación de los programas de capacitación, en el que se indique el criterio para calificar la efectividad de estos.
4		Incluir en la próxima enmienda al Manual SMS una política para impartir el curso inicial para el personal de nuevo ingreso.
5		Incluir en la próxima enmienda al Manual SMS el procedimiento para la evaluación y selección de los Centros de Capacitación y Adiestramiento, con el fin de que la organización asegure que la capacitación que reciba sea adecuada, actualizada, conforme a sus necesidades y que este se encuentre aprobada o reconocida por la Autoridad Aeronáutica.
6		Incluir en la próxima enmienda al Manual SMS la política donde se asegure que el responsable de impartir la capacitación e instrucción al interior de la organización en Seguridad Operacional cuente con capacitación específica en formación de instructores y técnicas didácticas.
7		Desarrollar de manera puntal en su próxima enmienda al Manual SMS lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos donde se asegure que todo el personal tiene conocimiento del SMS. • Los procedimientos donde se asegure la difusión de los motivos por los cuales se toman acciones de seguridad operacional. • Los procedimientos donde se asegure la difusión de las razones de porque los procedimientos de seguridad operacional han sido incorporados o cambiados. • Los procedimientos donde se asegure la difusión de información general en materia de seguridad operacional.

CHD/J/INC

Boulevard Adolfo López Mateos 1990, Colonia Los Alpes, C. P. 01010, Alcaldía Álvaro Obregón, CDMX.
T: (55) 5723 9300 www.gob.mx/afac



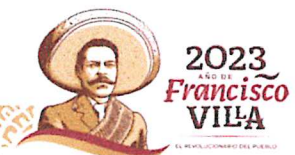


8		Redefinir en la próxima enmienda al Manual SMS que tipo de información deberá ser considerada como información crítica de Seguridad Operacional, así mismo, definir una política para dar a conocer al personal de la organización dicha información, lo anterior con el fin de garantizar su difusión oportuna y expedita.
9	Junta de Control de Seguridad Operacional (Atención y Seguimiento de Acuerdos)	Documentar en la próxima enmienda al Manual SMS el formato para las minutas de la Junta de Control y el instructivo de llenado de este.
10		Utilizar presentaciones como material de apoyo para efectuar cada una de las Juntas de Control de Seguridad Operacional, con la finalidad de generar evidencia y poder dar trazabilidad a los temas abordados dentro de dichas juntas.
11		Complementar en la próxima enmienda al Manual SMS las "POLITICAS PARA ATENCION, ACUERDOS Y ASUNTOS" contenidas en la página 13 del manual SMS, describiendo el criterio para los tiempos de atención de los acuerdos generados en las Juntas de Control.
12	Gestión del Riesgo (Métodos de identificación de peligros, Análisis, Evaluación y Mitigación de Riesgos)	Redefinir en la próxima enmienda al Manual SMS los criterios de probabilidad mencionados en la tabla "PROBABILIDAD DE RIESGOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL" de la página 25 de su Manual SMS, de tal manera que, dichos criterios sean cuantitativos y estos se ajusten al tipo de operación y necesidades de la organización.
13		Homologar en la próxima enmienda al Manual SMS las matrices de "GRAVEDAD DEL RIESGO DE SEGURIDAD OPERACIONAL" y "MATRIZ DE RIESGOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL" contenidas en las páginas 26 y 27 del Manual de Gestión de Seguridad Operacional.
14		Eliminar en la próxima enmienda al Manual SMS del "Método reactivo" la fuente de "Acciones correctivas" y del "Método proactivo" los reportes obligatorios.
15		Documentar en la próxima enmienda al Manual SMS la metodología y los criterios que la organización utilizará para identificar peligros por cada una de las fuentes de identificación de peligros descritas en el manual.
16	Objetivos, indicadores y metas de desempeño de seguridad operacional	<p>Documentar en la próxima enmienda al Manual SMS un procedimiento formal para la identificación, elaboración, revisión y cumplimiento de objetivos, mismos que deben estar en términos de sus indicadores y metas de desempeño, en el que se contemple lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se indique la fuente de obtención y monitoreo de los indicadores. • Se establezca el periodo de monitoreo para cada indicador en relación con el mismo periodo de control inmediato anterior. • Incluir los criterios para la eliminación y/o adopción de los objetivos e indicadores. • Cuenten con un criterio para configurar niveles de alerta para los diferentes indicadores, tomando como base el promedio de incidencia en un periodo de control específico. <p>Indique las acciones o medidas correctivas que deben tomarse cuando no se logran los objetivos o se violan los niveles de alerta.</p>
17		<p>Complementar en la próxima enmienda al Manual SMS con las guías para efectuar las auditorías internas con reactivos que aseguren la supervisión de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento de los reglamentos • El cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos

GAD/JYMC

Boulevard Adolfo López Mateos 1990, Colonia Los Alpes, C. P. 01010, Alcaldía Álvaro Obregón, CDMX.

T: (55) 5723 9300 www.gob.mx/afac

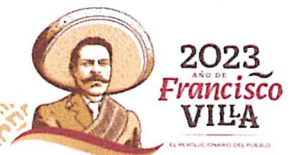




	Supervisión y Medición del Desempeño (Auditorías de Seguridad Operacional, Investigaciones Internas de Seguridad Operacional)	<ul style="list-style-type: none"> La eficacia de los controles de riesgos de seguridad operacional La eficacia de las medidas correctivas y/o de mejora; La eficacia del SMS. Evaluación proactiva de las instalaciones, equipamiento, documentación y procedimientos, a través de auditorías y encuestas Evaluación proactiva del desempeño del personal, para supervisar el cumplimiento de las responsabilidades de seguridad operacional en su totalidad Evaluación reactiva para supervisar la eficacia de los sistemas de control y mitigación de riesgos
18		Documentar en la próxima enmienda al Manual SMS las guías de auditoría para las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> Operaciones Mantenimiento Seguridad Proveedores subcontratados
19		Complementar en la próxima enmienda al Manual SMS el numeral "6.1 PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE SEGURIDAD OPERACIONAL" detallando el procedimiento para efectuar las auditorías internas desde la programación, notificación, informe de auditoría, presentación del plan de acción y seguimiento de las no conformidades identificadas hasta el cierre de estas.
20	Gestión del Cambio.	Incluir en la próxima enmienda al Manual SMS el formato denominado "FORMATO DE VERIFICACION DE GESTION DEL CAMBIO" que se utiliza para el proceso de Gestión del Cambio, con su respectivo instructivo de llenado.
21	Mejora Continua	Complementar en la próxima enmienda al Manual SMS el numeral "6.4 MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD OPERACIONAL", el procedimiento con la metodología (que responda a las preguntas quién, cómo, cuándo y los formatos a utilizar) para la adopción de las mejoras identificadas.
22		Definir en la próxima enmienda al Manual SMS los criterios a considerar para determinar un bajo desempeño en la organización, así como las implicaciones en la operación.
23	Plan de Respuesta ante Emergencias	Incluir en la próxima enmienda al Manual SMS un suplente para el "VOCERO" y "COORDINADOR" del Plan de Respuesta ante Emergencias.
24		En la próxima enmienda al Manual SMS modificar lo descrito en el numeral "4.5 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LAS OPERACIONES O ACTIVIDADES AÉREAS DE MANERA SEGURA, O DE SER NECESARIO RESTABLECERLAS A LA NORMALIDAD TAN PRONTO COMO SEA POSIBLE", debido a que el Aeropuerto de Lerdo ya no es su base de operaciones.
25		Complementar en la próxima enmienda al Manual SMS el numeral "4.9 SIMULACROS DE EMERGENCIA", detallando los procedimientos para efectuar simulacros a escala real y simulacros de gabinete, dicho procedimiento deberá responder a las preguntas, ¿quién?, ¿cómo? y ¿cuándo?, asimismo, definir los tiempos de atención para las áreas de oportunidad identificadas durante los simulacros, documentar los formatos que utilizarán y el instructivo de llenado de estos.

GHD/JYMC

Boulevard Adolfo López Mateos 1990, Colonia Los Alpes, C. P. 01010, Alcaldía Álvaro Obregón, CDMX.
T: (55) 5723 9300 www.gob.mx/afac





26	Documentación (Plan de Implementación y Biblioteca de Seguridad Operacional)	Complementar la siguiente enmienda al Plan de Implementación con la descripción del sistema, donde se describa la Interacción de su sistema con otros sistemas y entorno aeronáutico, funciones del sistema, desempeño humano para las operaciones del sistema, componentes hardware, software, procedimientos que definen guías para la operación y uso del sistema, medio ambiente operacional, productos y servicios contratados o adquiridos; describir permisos de operación y equipo.
27		Atendido el punto anterior incluir en la siguiente enmienda al Manual SMS, la descripción del sistema.

Observaciones

- Las Oportunidades de Mejora que refieren a los procesos que requieren complementarse o clarificarse dentro del contenido del Manual SMS y/o Plan de Implementación, deberán contemplarse en la próxima enmienda de los mismos, respecto a las demás Oportunidades de Mejora se les dará seguimiento durante el proceso de Vigilancia SMS.

Guadalupe Hernández Díaz
Inspector Líder

Jatziry Yamylett Montes de Oca Cruz
Inspector

Inspector Líder		
NOMBRE	Guadalupe Hernández Díaz	FECHA DE INSPECCIÓN
		06 al 08 de septiembre de 2023

GHD/JYMC

Boulevard Adolfo López Mateos 1990, Colonia Los Alpes, C. P. 01010, Alcaldía Álvaro Obregón, CDMX.

T: (55) 5723 9300 www.gob.mx/afac

