

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/GEPEJTA38-NE/10
26/05/2017

**TRIGÉSIMO OCTAVA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/38)**

(Isla de Flores, Guatemala, 31 de Mayo al 2 de Junio de 2017)

**Cuestión 5 del
Orden del Día:**

**Seguridad Operacional
Fiscalización del reglamento referente a la Asistencia a Víctimas de
Accidente Aeronáutico y Apoyo a sus Familiares**

(Nota de estudio presentada por Brasil)

Antecedentes:

1. Accidentes aéreos de larga escala y de gran repercusión¹ ocurridos en los primeros años de la Agencia Nacional de Aviación Civil – ANAC, llevaron la Agencia a establecer como una de sus prioridades la fiscalización del nivel de cumplimiento de la IAC 200-1001, reglamento que trata de la Asistencia a Víctimas de Accidente Aeronáutico y Apoyo a sus Familiares.
2. En 2012 fue planeada por ANAC la primera operación práctica de simulación de un accidente aéreo con la finalidad específica de verificar la capacidad y la calidad de respuesta de la empresa fiscalizada referente a la asistencia a las víctimas y a sus familiares. La simulación fue realizada en el inicio de 2013. Desde entonces, otras tres simulaciones fueron conducidas por la Agencia.
3. Además de procurar alcanzar los objetivos enumerados en el párrafo anterior, la planificación de las fiscalizaciones ha buscado la construcción y la ampliación del conocimiento sobre este aspecto de las operaciones de las empresas de transporte aéreo y de su impacto sobre otros actores del sistema, como los aeropuertos y sus respectivas administraciones, organizaciones de asistencia sanitaria, humanitaria y legal, y órganos del gobierno, incluida la propia ANAC. Así, en la planificación de cada nueva fiscalización, la Agencia varía la combinación del tamaño y nacionalidad de la aerolínea, aeropuerto en que la simulación será conducida, y parte del equipo de fiscalización de la Agencia.
4. El enfoque utilizado combina la técnica de *table top simulation*, o *table top drill*, con acciones reales, de manera a maximizar el resultado de la fiscalización, a un solo tiempo aumentando

¹ GOL – vuelo 1907 de 29 de septiembre de 2006, TAM – vuelo 3054 de 17 de julio de 2007, Air France – vuelo 447 de 31 de mayo de 2009.

la eficiencia y la eficacia del trabajo del equipo del órgano regulador y disminuyendo el impacto sobre el día a día de las operaciones tanto de la aerolínea fiscalizada cuanto de la administración aeroportuaria involucrada. Así, ya se han fiscalizado dos compañías aéreas nacionales, dos extranjeras - una norteamericana y una latinoamericana - en cuatro grandes aeropuertos brasileños: São Paulo-Congonhas, São Paulo-Guarulhos, Campinas-Viracopos y Río de Janeiro-Galeão.

5. Puntos importantes de la planificación y ejecución de estas operaciones de supervisión son:

- La compañía aérea a ser fiscalizada es avisada con algunos meses de antelación, ya que el objetivo de la Agencia es que la empresa esté efectivamente preparada para enfrentar la situación propuesta, y no de sancionarla;
- La duración de la operación es planeada para ser, típicamente, de tres días. En el primero, el equipo de fiscalización y los representantes de la aerolínea se reúnen para que se conozcan y para que la Agencia presente el programa de trabajo y aclare las dudas de la empresa. En el segundo, la simulación de un accidente aeronáutico es conducida por la ANAC usando, para ello, un vuelo real de la empresa en aquel día. En el tercero y último, hay nuevamente una reunión entre Agencia y aerolínea, en la que se discuten los principales puntos, tanto positivos como negativos, observados a lo largo de la simulación. Es cuando la Agencia hace sus recomendaciones de mejoras e correcciones a la compañía aérea;
- El equipo de fiscalización es normalmente de tres a cuatro personas. Una es el conductor de la simulación y provocador de las situaciones a las cuales la empresa debe contestar. Los demás se encargan de hacer el registro y de documentar las contestaciones de la empresa, en diversos medios - escrito, grabado, fotografiado -, de recolectar manuales y documentos, y también de visitar y evaluar los lugares designados por la empresa como centros de asistencia y de verificar la calidad de algunos de los servicios que la empresa debe proporcionar en la ocurrencia de un accidente.

RESULTADOS DE LAS OPERACIONES DE FISCALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS AÉREAS QUE OPERAN EN BRASIL EN LO QUE SE REFIERE A LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS Y A LOS FAMILIARES DE LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES AERONÁUTICOS

Alineamiento del Plan de Asistencia a Víctimas y Familiares de las Víctimas a lo dispuesto en el reglamento brasileño – IAC 200-1001

6. Aunque la regulación de Brasil sea corta, objetiva y factible de cumplir, las empresas fiscalizadas poseían planes que, en mayor o menor grado, presentaban una combinación de las siguientes deficiencias: incumplimiento de elementos obligatorios, datos desactualizados, redacción confusa, términos y expresiones organizacionales sin las debidas definiciones en un glosario y deficiencia en la organización acerca de la secuencia en la identificación de los responsables de las acciones previstas.

7. En los casos de las empresas extranjeras se observó, además, referencia solamente a organismos gubernamentales de sus países de origen, en vez de los brasileños, y más alineamiento a las determinaciones de sus oficinas centrales de que de la legislación brasileña.

Calidad del Plan de Asistencia de las empresas X calidad de la eficacia de la operación de fiscalización

8. La experiencia de la ANAC demostró que hay directa correlación entre la calidad del plan de asistencia de la empresa y la calidad de su respuesta a una emergencia aeronáutica con víctimas. Los planes bien redactados, con definición de términos y expresiones utilizados, datos

actualizados, que siguen una secuencia lógica de acciones, con clara identificación de personas y sectores responsables por esas acciones están fuertemente asociados a equipos mejor entrenados y a mejores resultados de las empresas, permitiendo al órgano fiscalizador poner a prueba un número mayor y más variable de situaciones durante la simulación.

Compromiso de la compañía aérea con este aspecto de su operación

9. Como se esperaba, cuanto más grande es la preocupación y el compromiso de la compañía aérea con ese aspecto de su operación, mejor es su desempeño durante ese tipo de fiscalización. En ese caso, representantes graduados de la empresa suelen participar activamente del ejercicio, produciendo respuestas más rápidas con más calidad a las situaciones propuestas por la Agencia.

10. Se observó que, al menos en la muestra que ANAC posee hasta el momento, esa variable es independiente de la nacionalidad de la empresa, si brasileña o extranjera, siendo más probable que esté relacionada con la cultura organizacional.

Cooperación con la administración aeroportuaria e interacción con organizaciones de asistencia y organismos gubernamentales

11. La experiencia también demostró que cuanto más grande es el nivel de cooperación entre la aerolínea y las administraciones aeroportuarias afectadas por la situación de emergencia, más rápidas y de mejor calidad son las acciones ejecutadas en que la interdependencia se constituye en un factor predominante.

12. En los casos de los organismos gubernamentales, es fundamental que las listas de personas clave, con sus datos de contacto - nombre, cargo, función, dirección, teléfono etc. -, estén absolutamente actualizadas. En cuanto a la interacción con organizaciones de asistencia privadas, como hospitales y hoteles, además de los datos actualizados de las personas claves, es importante que la empresa aérea prevea la imposibilidad de contar con sus primeras opciones, teniendo que recurrir a prestadores de servicios alternativos, más pequeños o más alejados del epicentro de la situación de emergencia.

Conclusiones:

13. Accidentes aéreos son eventos inesperados y generalmente catastróficos. La preocupación con las personas que sufrieron pérdidas como resultado de un accidente aéreo ha llevado la comunidad de la aviación a emprender esfuerzos cada vez más grandes con miras a establecer procedimientos que traten de las necesidades de las víctimas y de sus familias de forma rápida (OACI, Doc 9998 AN/499).

14. Programas de asistencia a víctimas y a familiares de las víctimas de accidente aéreo requieren respuesta coordinada y planificación cooperativa por parte de operadores aéreos, del Estado de ocurrencia, de las organizaciones no-gubernamentales y proveedores especializados.

15. La ANAC posee herramientas destinadas a encorajar las empresas aéreas a adecuarse mejor a los reglamentos cuyo nivel de cumplimiento son fiscalizados. La normativa que trata de la asistencia a víctimas y a familiares de las víctimas de accidente aéreo es un ejemplo. Sin embargo, ese esfuerzo debe realizarse de forma permanente y sistemática y, dada la naturaleza global del transporte aéreo, debe permear las relaciones entre las autoridades de aviación civil de todos los Estados, principalmente las de países limítrofes o miembros de comunidades de países.

16. La experiencia adquirida y el conocimiento construido por la ANAC en ese tipo de operación permitió establecer algunos punteros que, ciertamente, pueden ser discutidos y mejorados a partir de las experiencias de otros países y órganos reguladores. La CLAC, por su importancia como fórum de integración de políticas del transporte aéreo, puede contribuir para fomentar el intercambio de informaciones e conocimiento acerca de las mejores prácticas de fiscalización del cumplimiento de

los reglamentos de aviación civil en general y, en particular, de aquellos que tratan de la asistencia a víctimas y a familiares de víctimas de accidentes aéreos, en acuerdo con el establecido en los Doc 9973 y Doc 9998 de la OACI.

Medidas propuestas al grupo de expertos:

17. Por todo lo expuesto, se invita al GEPEJTA a:
- a) Constituir un grupo de trabajo permanente sobre el tema;
 - b) Realizar el diagnóstico propuesto en la Resolución A22-13 (XXII Asamblea Ordinaria de la CLAC);
 - c) Establecer una base conteniendo los contacto de órganos, sectores y personas responsables por la fiscalización de los reglamentos que tratan de la asistencia a víctimas y a familiares de las víctimas de accidentes aeronáuticos y el seguimiento, por parte del gobierno del Estado miembro, de las respuestas de las aerolíneas a este tipo de emergencia; y
 - d) Realizar simulaciones conjuntas, binacionales o multinacionales, periódicas, en las principales bases de empresas aéreas que operan en más de un país en el ámbito de la CLAC.