

## SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

### **NORMA Oficial Mexicana NOM-009-SCT3-2012, Que regula los requisitos y especificaciones para el establecimiento y funcionamiento de oficinas de despacho en sus diferentes modalidades.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-009-SCT3-2012, QUE REGULA LOS REQUISITOS Y ESPECIFICACIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE OFICINAS DE DESPACHO EN SUS DIFERENTES MODALIDADES.

CARLOS F. ALMADA LÓPEZ, Subsecretario de Transporte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Transporte Aéreo, con fundamento en los artículos 1o. párrafo segundo, 2o. fracción I, 14 párrafo primero, 26 párrafo doce, 36 fracciones I, IV, V, VI, XII, XV y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 38 fracción II, 40 fracciones I, III, XIII y XVI, 41, 43, 47 fracción IV, 73 y 74 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 4, 6 fracción III y último párrafo, 7 fracciones I, V y VI, 7 Bis fracciones IV y VII, 17, 35 y 38 de la Ley de Aviación Civil; 89, 103 fracción I y último párrafo, 109 fracción I y último párrafo, 110 fracciones II, V y VII, 152, 153 fracciones III y V, 154, 164, 166 y 167 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil; 28, 34, 80, 81 y 82 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 25, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 168, 169 y 170 del Reglamento de Operación de Aeronaves Civiles; 88 y 89 del Reglamento para la Expedición de Permisos, Licencias y Certificados de Capacidad del Personal Técnico Aeronáutico; 2o. fracciones III y XVI, 6o. fracción XIII y 21 fracciones I, IV, XIII, XXII y XXVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, he tenido a bien ordenar la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la presente Norma Oficial Mexicana NOM-009-SCT3-2012 aprobada por el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Transporte Aéreo el día 21 de noviembre de 2012, la cual regula los requisitos y especificaciones para el establecimiento y funcionamiento de oficinas de despacho en sus diferentes modalidades.

La presente Norma Oficial Mexicana se publica a efecto de que entre en vigor a los 60 días naturales, siguientes a la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente

México, D.F., a 12 de febrero de 2014.- El Subsecretario de Transporte y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Transporte Aéreo, **Carlos F. Almada López**.- Rúbrica.

CARLOS F. ALMADA LÓPEZ, Subsecretario de Transporte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Transporte Aéreo, con fundamento en los artículos 1o. párrafo segundo, 2o. fracción I, 14 párrafo primero, 26 párrafo doce, 36 fracciones I, IV, V, VI, XII, XV y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 38 fracción II, 40 fracciones I, III, XIII y XVI, 41, 43, 47 fracción IV, 73 y 74 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 4, 6 fracción III y último párrafo, 7 fracciones I, V y VI, 7 Bis fracciones IV y VII, 17, 35 y 38 de la Ley de Aviación Civil; 89, 103 fracción I y último párrafo, 109 fracción I y último párrafo, 110 fracciones II, V y VII, 152, 153 fracciones III y V, 154, 164, 166 y 167 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil; 28, 34, 80, 81 y 82 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 25, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 168, 169 y 170 del Reglamento de Operación de Aeronaves Civiles; 88 y 89 del Reglamento para la Expedición de Permisos, Licencias y Certificados de Capacidad del Personal Técnico Aeronáutico; 2o. fracciones III y XVI, 6o. fracción XIII y 21 fracciones I, IV, XIII, XXII y XXVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, he tenido a bien ordenar la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la presente Norma Oficial Mexicana NOM-009-SCT3-2012 aprobada por el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Transporte Aéreo el día 21 de noviembre de 2012, la cual regula los requisitos y especificaciones para el establecimiento y funcionamiento de oficinas de despacho en sus diferentes modalidades.

La presente Norma Oficial Mexicana (NOM) se publica a efecto de que entre en vigor a los 60 días naturales, siguientes a la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-009-SCT3-2012, QUE REGULA LOS REQUISITOS  
Y ESPECIFICACIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO  
DE OFICINAS DE DESPACHO EN SUS DIFERENTES MODALIDADES**

**PREFACIO**

La Ley de Aviación Civil establece las atribuciones que tiene la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en materia de aviación civil, entre las cuales se encuentra la de expedir las Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones administrativas.

Las operaciones aeronáuticas deben regularse de forma estricta y oportuna mediante Normas Oficiales Mexicanas de aplicación obligatoria, a fin de garantizar la seguridad de las aeronaves, de su tripulación y pasajeros.

La Ley de Aviación Civil señala que la navegación civil en el espacio aéreo sobre territorio nacional, se rige, además de lo previsto en dicha Ley, por los tratados en los que los Estados Unidos Mexicanos sean parte, siendo el caso que México es signatario del Convenio sobre Aviación Civil Internacional celebrado en la ciudad de Chicago, Illinois, Estados Unidos de América, en 1944, en cuyo Anexo 6, partes I, II y III, se establecen las obligaciones del oficial de operaciones de aeronaves.

La Ley de Aviación Civil establece que para la navegación civil en el espacio aéreo mexicano será obligatorio utilizar entre otros, los servicios de despacho e información de vuelos que preste la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o, en su caso, las personas facultadas por ésta; El Reglamento de la Ley de Aviación Civil establece que los servicios de navegación aérea comprenden, entre otros, los de despacho e información de vuelo y tienen como objeto proporcionar la información aeronáutica, reportes y pronósticos meteorológicos requeridos, así como el asesoramiento en la elaboración del plan de vuelo, de igual manera sirven para coadyuvar a la seguridad, regularidad y eficiencia en la operación de los vuelos.

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes puede facultar a personas morales mexicanas que cumplan con los requisitos y condiciones previstos en las reglas de tránsito aéreo para que presten los servicios de información de vuelo de aeródromo, meteorología aeronáutica en el aeródromo y despacho e información de vuelo.

Los servicios de control de tránsito aéreo, radioayudas, telecomunicaciones, información aeronáutica y aquellos que dicte el desarrollo tecnológico, deben ser prestados a través del órgano u organismo designado para el efecto por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

El mencionado Reglamento establece de manera general para los permisionarios o concesionarios del servicio de transporte aéreo, así como para las personas morales autorizadas; las funciones, responsabilidades, requerimientos y características que son necesarias para prestar los servicios de despacho o de despacho y control de vuelos, estipulando que dichos servicios deben prestarse, de conformidad con las Normas Oficiales Mexicanas que sean emitidas por la Secretaría.

Al disponer de una norma que establezca las especificaciones para proporcionar correctamente el despacho de vuelos, el despacho de vuelos y su control operacional, así como el despacho de vuelos y su control operacional centralizado; se fortalece la seguridad para las aeronaves y su operación.

Al establecer los requerimientos para las oficinas de despacho en sus diferentes modalidades, se busca mantener los niveles adecuados de seguridad para los pasajeros que utilicen los servicios aéreos en el territorio nacional; ya que el objetivo de esta norma es establecer los requisitos referentes a funciones y responsabilidades del personal para el servicio de despacho, el equipamiento, instalaciones, mobiliario, material, información técnica y meteorológica, registros del despacho de las aeronaves, manuales, capacitación, sistema de garantía de calidad y procedimientos que deben de cumplir los prestadores de servicios de oficinas de despacho de vuelos, de despacho de vuelos y control operacional, así como de despacho de vuelos y control operacional centralizado.

Los servicios de despacho de vuelo, de despacho de vuelos y control operacional, así como de despacho de vuelos y control operacional centralizado incluyen, entre otros, la asistencia en la elaboración del plan de vuelo, plan operacional de vuelo, informe meteorológico, manifiesto de peso, carga y balance y la vigilancia de vuelos y de la operación de aeronaves que coadyuvan a la seguridad en la operación de los vuelos y, por tanto, a la prevención de accidentes e incidentes aéreos.

Todo lo anterior así como la presente Norma Oficial Mexicana refuerza la calidad en las tareas de despacho de vuelos y en sus variantes, las cuales se centran en las oficinas de despacho de vuelos, de despacho de vuelos y control operacional, así como las de despacho de vuelos y control operacional centralizado, tomando en cuenta el número de las aeronaves que operan en el espacio aéreo mexicano y el constante desarrollo tecnológico de los sistemas que utilizan, exigiendo el cumplimiento de una serie de procedimientos relacionados con las operaciones de las mismas y los cuales deben constar por escrito.

El 6 de julio de 2012, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-009-SCT3-2011, Que regula los requisitos y especificaciones para el establecimiento y funcionamiento de oficinas de despacho en sus diferentes modalidades, a efecto de que en términos de los artículos 47, fracción I, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN) y 33 del Reglamento de la LFMN, los interesados presentaran comentarios a dicho Proyecto en un periodo de 60 días naturales a partir de su publicación.

Una vez concluido el mencionado plazo de consulta y en cumplimiento de los artículos 47 fracciones II y III de la LFMN y 33 del Reglamento de la LFMN, los comentarios al referido Proyecto de Norma Oficial Mexicana fueron presentados y evaluados por el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Transporte Aéreo (CCNNTA), publicándose la respuesta a los mismos en el Diario Oficial de la Federación el día 4 de noviembre del 2013.

El CCNNTA, de conformidad con el inciso d) de la fracción II del artículo 28 del Reglamento de la LFMN, el cual indica que la clave de la norma debe hacer referencia al año en el que ésta es aprobada por el Comité Consultivo Nacional de Normalización correspondiente, tuvo a bien aprobar la actualización de la clave o código de la Norma Oficial Mexicana que nos ocupa, en los términos siguientes: NOM-009-SCT3-2012.

En razón de lo anterior y en términos de lo dispuesto por el artículo 47, fracción IV, de la LFMN, he tenido a bien expedir la presente: Norma Oficial Mexicana NOM-009-SCT3-2012, Que regula los requisitos y especificaciones para el establecimiento y funcionamiento de oficinas de despacho en sus diferentes modalidades.

En la elaboración de esta Norma Oficial Mexicana participaron:

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Dirección General de Aeronáutica Civil

Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano

INSTITUTO MEXICANO DEL TRANSPORTE

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Dirección General de Servicios Aéreos

AEROPUERTOS Y SERVICIOS AUXILIARES

ASOCIACIÓN DE INGENIEROS EN AERONÁUTICA, A.C.

ASOCIACIÓN MEXICANA DE CENTROS DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN AVIACIÓN

CÁMARA NACIONAL DE AEROTRANSPORTES

COLEGIO DE INGENIEROS MEXICANOS EN AERONÁUTICA, A.C.

FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE PILOTOS Y PROPIETARIOS DE AVIONES AGRÍCOLAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA, A.C.

FEDERACIÓN MEXICANA DE PILOTOS Y PROPIETARIOS DE AERONAVES, A.C.

## ÍNDICE

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Referencias
3. Definiciones y abreviaturas
4. Disposiciones generales
5. Oficina de despacho de vuelos
6. Oficina de despacho de vuelos y control operacional
7. Oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado
8. Grado de concordancia con normas y lineamientos internacionales y con las normas mexicanas tomadas como base para su elaboración
9. Bibliografía
10. Observancia de esta Norma
11. De la evaluación de la conformidad
12. Vigencia

## 1. Objetivo y campo de aplicación

El objetivo de la presente Norma Oficial Mexicana es regular los requisitos y especificaciones para el establecimiento y funcionamiento de las oficinas de despacho de vuelos, de despacho de vuelos y control operacional, así como de despacho de vuelos y control operacional centralizado, por lo cual, su campo de aplicación está dirigido a los concesionarios, permisionarios nacionales y extranjeros (no incluyendo a personas físicas con permisos de servicio aéreo privado comercial) y personas morales que presten o pretendan prestar los servicios de despacho de vuelos, de despacho de vuelos y control operacional, así como de despacho de vuelos y control operacional centralizado.

## 2. Referencias

No existen Normas Oficiales Mexicanas o normas mexicanas que sean indispensables consultar para la aplicación de la presente Norma Oficial Mexicana

## 3. Definiciones y abreviaturas

Para los efectos de la presente Norma Oficial Mexicana se consideran las siguientes definiciones y abreviaturas:

**3.1. Actuación Humana:** Capacidades, aptitudes y limitaciones humanas que repercuten o inciden en la seguridad operacional, la protección y la eficiencia de las operaciones aeronáuticas.

**3.2. Aeronave:** Cualquier vehículo capaz de transitar con autonomía en el espacio aéreo con personas, carga o correo.

**3.3. Autoridad Aeronáutica:** La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

**3.4. Aviso a los aviadores, Notice to Airmen (NOTAM);** Aviso distribuido por medio de telecomunicaciones que contiene información relativa al establecimiento, condición o modificación de cualquier instalación aeronáutica, servicio, procedimiento o peligro, cuyo conocimiento oportuno es esencial para el personal oficial de operaciones de aeronaves.

**3.5. Capacidad:** Habilitación inscrita en la licencia del personal técnico aeronáutico que le acredita para ejercer atribuciones específicas y desarrollar actividades especializadas.

**3.6. Carga:** Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado.

**3.7. Comunicación aeroterrestre:** Comunicación en ambos sentidos entre las aeronaves y las estaciones o puntos situados en la superficie de la tierra.

**3.8. Concesionario:** Sociedad mercantil constituida conforme a las leyes mexicanas, a la que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorga una concesión para la explotación del servicio de transporte aéreo de servicio al público nacional regular, y es de pasajeros, carga, correo o una combinación de éstos, está sujeto a rutas nacionales, itinerarios y frecuencias fijos, así como a las tarifas registradas y a los horarios autorizados por la Secretaría.

**3.9. Control operacional:** Ejercer autoridad respecto al inicio, continuación, desviación o término de un vuelo en interés de la seguridad de la aeronave y de la regularidad y eficacia del vuelo, así como ocuparse de la planeación operacional del vuelo.

**3.10. IFR:** Reglas de vuelo por instrumentos.

**3.11. Información meteorológica aeronáutica:** Informe meteorológico, análisis, pronóstico y cualquier otra declaración relativa a condiciones meteorológicas existentes o previstas.

**3.12. Información SIGMET:** Información expedida por una oficina de vigilancia meteorológica, relativa a la existencia real o prevista de fenómenos meteorológicos en ruta especificados, que puedan afectar la seguridad de las operaciones de las aeronaves.

**3.13. Manifiesto de peso, carga y balance:** Documento que contiene la distribución del peso y carga en una aeronave y la posición del Centro de Gravedad, asegurando que éste no rebase los límites de la envolvente operacional, dicho documento también contiene los pesos operacionales (peso máximo de despegue, peso máximo de aterrizaje, peso de despegue, peso de aterrizaje, etc.) para cada aeronave que se encuentre operando.

**3.14. Oficial de operaciones de aeronaves/despachador de vuelo.** Personal técnico aeronáutico de tierra, titular de una licencia que lo habilita a ejercer atribuciones de despacho de aeronaves y control de operaciones de vuelo, es designada por el explotador para ocuparse del control y la supervisión de las operaciones de vuelo, tiene la competencia adecuada con capacidad de radiotelefonista aeronáutico restringido, de conformidad con el reglamento para la expedición de licencias y certificados de capacidad del personal técnico aeronáutico, que respalda, la información y asiste al piloto al mando en la realización segura del vuelo

**3.15. Oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado:** Oficina de despacho de vuelos y control operacional, que cuenta con la característica de efectuar el servicio de despacho y el control operacional de manera remota, cuenta con la infraestructura, recursos y procedimientos para poder operar y realizar el despacho de los vuelos, así como el seguimiento de los mismos de manera remota, a través de una oficina central que distribuye información a las unidades que mantiene en sitio para hacer la entrega de la información y papelería correspondientes para el servicio de despacho (Plan de vuelo, manifiesto de peso, carga y balance, etc.).

**3.16. Operador Aéreo:** El propietario o poseedor de una aeronave de Estado, de las comprendidas en el artículo 5, fracción II, inciso a) de la Ley de Aviación Civil, de propiedad o uso de la Federación distintas a las militares; las de los gobiernos estatales y municipales, y las de las entidades paraestatales, así como de transporte aéreo privado no comercial, mexicana o extranjera.

**3.17. Ordenamiento Jurídico:** Todo acto administrativo de carácter general en materia aeronáutica, inclusive reglamentos, normas oficiales mexicanas y cualesquiera de naturaleza análoga a los actos anteriores.

**3.18. Permisionario:** Persona física o moral, en el caso del servicio aéreo privado comercial, nacional o extranjera, a la que la Secretaría otorga un permiso para la realización de sus actividades, pudiendo ser la prestación del servicio de transporte aéreo internacional regular, nacional e internacional no regular y privado comercial.

**3.19. Piloto al mando:** Miembro de la tripulación de vuelo, máxima autoridad a bordo de la aeronave, quien es responsable de la operación y dirección de la misma, así como de mantener el orden y la seguridad de dicha aeronave, demás tripulantes, pasajeros, equipaje, carga y correo.

**3.20. Plan de vuelo:** Documento que contiene la información específica de un vuelo proyectado o de parte de un vuelo de una aeronave, que se somete a la aprobación de la Autoridad Aeronáutica, para su aplicación por parte de las dependencias de los servicios de tránsito aéreo.

**3.21. Plan operacional de vuelo (OPL):** Información especificada que respecto a un vuelo proyectado o parte de un vuelo de una aeronave, considerando sus características de operación, se elabora por parte del concesionario y permisionario de transporte aéreo, previo al despacho de vuelo de la aeronave, para su uso y seguimiento por parte del piloto al mando o comandante de la aeronave.

**3.22. Publicación de información aeronáutica, Aeronautical Information Publication (PIA/AIP):** Publicación expedida por la Autoridad Aeronáutica o de Aviación Civil y que ésta cuente con su autorización, dicha publicación contiene información aeronáutica, de carácter duradero, indispensable para la navegación aérea.

**3.23. Pronóstico:** Declaración de las condiciones meteorológicas previstas para una hora o periodo especificados y respecto a una cierta área o porción del espacio aéreo.

**3.24. Recomendable:** La recomendación de la Autoridad Aeronáutica para contar con la posibilidad de establecer y operar una oficina de despacho de vuelos, de despacho de vuelos y control operacional, así como de despacho de vuelos y control operacional centralizado, pero no deben considerarse como acciones mandatarias.

**3.25. Red de telecomunicaciones fijas aeronáuticas (AFTN):** Sistema completo y mundial de circuitos fijos aeronáuticos, dispuestos como parte del servicio fijo aeronáutico para el intercambio de mensajes y/o de datos numéricos, entre estaciones fijas aeronáuticas que posean características de comunicación idénticas o compatibles.

**3.26. Secretaría:** La Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

**3.27. Servicio de tránsito aéreo, Air Traffic Service (ATS):** Expresión genérica que se aplica, según el caso, a los servicios de información de vuelo, alerta, asesoramiento de tránsito aéreo y control de tránsito aéreo (este último incluye los servicios de control de área, control de aproximación y control de aeródromo).

**3.28. VFR:** Reglas de vuelo visual.

#### **4. Disposiciones generales**

**4.1.** Todo concesionario, permisionario (no incluyendo a personas físicas con permisos de servicio aéreo privado comercial) o persona moral que preste o pretenda prestar el servicio de oficina de despacho de vuelos, de despacho de vuelos y control operacional, así como de despacho de vuelos y control operacional centralizado, de acuerdo a la Ley de Aviación Civil, debe cumplir y ajustarse a los requisitos y especificaciones establecidos en la presente Norma Oficial Mexicana.

**4.2.** Los operadores aéreos se asegurarán que el prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos, de despacho de vuelos y control operacional, así como de despacho de vuelos y control operacional centralizado, cuente con la capacitación y la familiarización para los detalles de la operación pertinentes a sus funciones, así como con los conocimientos y habilidades relacionados con los factores humanos.

**4.3.** Las funciones, responsabilidades y en general los servicios de despacho de vuelos, de despacho de vuelos y control operacional, así como de despacho de vuelos y control operacional centralizado enunciados en la presente norma, no constituyen una aprobación para efectuar los servicios antes mencionados, por lo que es necesario dar cumplimiento con el numeral 11 de la presente Norma Oficial Mexicana.

**4.4.** Para todo concesionario, permisionario (no incluyendo a personas físicas con permisos de servicio aéreo privado comercial) o persona moral que posea o pretenda poseer una autorización, por el periodo de dos años, para la oficina de despacho en cualquiera de sus diferentes modalidades; será obligatorio utilizar los servicios de despacho e información de vuelos, conforme a lo establecido por la Ley de Aviación Civil sobre ese tema en particular, así como cumplir y ajustarse a los requisitos y especificaciones señalados en la presente norma y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

**4.5.** Los servicios de despacho e información de vuelos tienen como objetivo coadyuvar a la seguridad, regularidad y eficiencia en la operación de los vuelos. Estos servicios se establecen y suministran para la aviación general y/o vuelos no regulares, quedando excluida del servicio de despacho, únicamente la aviación comercial regular, conforme a lo dispuesto en la Ley de Aviación Civil, su Reglamento, la presente norma y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

**4.6.** Los servicios de despacho e información de vuelos tiene como objeto proporcionar la información aeronáutica, reportes y pronósticos meteorológicos requeridos para el servicio de despacho, así como el asesoramiento en la elaboración del plan de vuelo.

## **5. Oficina de despacho de vuelos**

### **5.1. Instalaciones, mobiliario, material, y equipo**

**5.1.1.** El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos, debe contar con las instalaciones, mobiliario, material y equipo suficiente y adecuado para cada oficina de despacho de vuelos, dichos requerimientos deben permitirle proporcionar el servicio de despacho de los vuelos, en forma adecuada, cerciorándose en particular, que se suministren los servicios de oficina apropiados para la óptima y correcta operación de la misma, dichos elementos deben solventar las necesidades del personal y proporcionar la ergonomía necesaria para desempeñar de manera óptima sus actividades, de los cuales se mencionan los siguientes de manera enunciativa mas no limitativa:

- a)** Tablero o área para boletines.
- b)** Procesadores de texto, computadoras o cualquier otro medio que permita redactar y/o editar los documentos para efectuar el despacho de vuelos.
- c)** Impresoras, tinta, o el material correspondiente que permita reproducir y/o imprimir los documentos para efectuar el despacho de vuelos.
- d)** Papelería técnica necesaria para los despachos de los vuelos (manifiestos de peso, carga y balance, planes de vuelo, manifiestos de llegada y de salidas, etc.
- e)** Relojes que muestren los horarios UTC y local
- f)** Medios de comunicación, y transferencia de información adecuados, así como el acceso a dichos medios y los equipos que requiera el personal.
- g)** Equipos de comunicación directa con los servicios dentro del aeropuerto, particularmente con los servicios de control de tránsito aéreo u oficina de información del aeropuerto, así como con la Autoridad Aeronáutica.
- h)** Equipos de comunicación suficientes para coordinación entre el personal de tierra.
- i)** Equipo de comunicación correspondiente para el uso de la AFTN o alguna red equivalente, que brinde el mismo grado de confiabilidad, al realizar la transmisión del plan de vuelo y mensajes aeronáuticos que se requieran.

**5.1.2.** El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos, debe tener los medios necesarios para acceder a la información meteorológica que se requiera para realizar la planificación del vuelo, así como a la información técnica que se menciona en el numeral 5.2. de la presente norma, todo lo anterior es requerido, ya que es imprescindible disponer de dichos servicios para el desempeño de las actividades que se realizan. Para casos de emergencia, el prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos, debe contar con equipo adicional o de reserva al señalado en el numeral 5.1. de la presente Norma Oficial Mexicana.

**5.1.3.** El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos, debe demostrar que tiene suficientes oficinas de despacho, para las operaciones a realizar y que se encuentran en los lugares necesarios donde realice operaciones asegurándose que el servicio de despacho sea adecuado y seguro para cada vuelo, realizando de igual manera, la administración de la calidad de la oficina, de la planificación y de los registros técnicos.

## **5.2. Información técnica**

**5.2.1.** El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos, debe contar con la siguiente información técnica que facilite las funciones del oficial de operaciones de aeronaves a su cargo y, ayude a mantener e incrementar los niveles de seguridad en las operaciones:

**5.2.1.1.** Manual de Publicación de Información Aeronáutica (PIA) de México actualizado.

**5.2.1.2.** Datos e información actualizada de los rendimientos para cada modelo de aeronave con las que operan los usuarios a los que presta servicios.

**5.2.1.3.** Instructivos para la elaboración de mensajes aeronáuticos.

**5.2.1.4.** Información actualizada para la elaboración del manifiesto de peso, carga y balance de cada aeronave a la que se preste el servicio.

**5.2.1.5.** Toda aquella documentación emitida por la Autoridad Aeronáutica que tenga aplicación directa en el desarrollo del procedimiento para el despacho de vuelos.

**5.2.1.6.** Procedimientos de despacho de vuelos propios o de los usuarios a los que preste el servicio, según corresponda.

**5.2.2.** El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos, debe establecer un procedimiento para controlar y actualizar la información referida en el numeral 5.2. de la presente Norma Oficial Mexicana.

## **5.3. Información meteorológica**

**5.3.1.** La oficina de despacho de vuelos, a través del personal oficial de operaciones de aeronaves a su cargo, debe recabar la siguiente información meteorológica, la cual debe ser analizada para el plan de vuelo, el plan operacional de vuelo y el manifiesto de peso, carga y balance:

- a)** Informes meteorológicos METAR/SPECI.
- b)** Información SIGMET.
- c)** Pronósticos de área y terminal de aeródromo (TAF).
- d)** Información meteorológica gráfica.

**5.3.2.** El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos, debe establecer un procedimiento para controlar y actualizar de forma permanente la información referida en el numeral 5.3. de la presente Norma Oficial Mexicana.

## **5.4. Registros de despacho de vuelos**

**5.4.1.** El titular de una oficina de despacho de vuelos debe establecer un procedimiento para mantener y controlar los registros de despacho de vuelos, los cuales se mencionan a continuación de manera enunciativa mas no limitativa:

- a)** Plan de vuelo.
- b)** Precálculo de peso y balance.
- c)** Comprobante de la carga del suministro de combustible.
- d)** Listado final de pasajeros.
- e)** Formato de distribución de la carga de paga.
- f)** Formato final de control de equipajes.
- g)** Manifiesto de peso y balance.

El tiempo de conservación de dichos registros no debe ser menor a 3 meses; así mismo dicho resguardo puede ser de forma electrónica o física.

**5.4.2.** El titular de una oficina de despacho de vuelos debe mantener esos registros lo más detallados posible para cada uno de los usuarios a los que preste servicio, conteniendo toda la información del despacho realizado por la oficina.

**5.4.3.** Los registros deben contener el nombre de cada persona que realizó el despacho de vuelo, así como de cualquiera que haya intervenido directamente en dicha actividad.

**5.4.4.** Fecha y hora de la realización del despacho del vuelo.

## **5.5. Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones**

Para operar una oficina de despacho de vuelos, se debe contar y actuar en apego a un Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones, propio o de los usuarios a los que preste servicio, según corresponda, de conformidad con el ordenamiento jurídico aplicable que emita la Secretaría referente al contenido del Manual de Despacho o Manual General de Operaciones para empresas de transporte aéreo de servicio al público, así como para empresas que prestan el servicio de despacho de vuelos, de despacho de vuelos y control operacional, así como de despacho de vuelos y control operacional centralizado.

**5.6. Personal requerido para el servicio de despacho de vuelos.****5.6.1. El titular de una oficina de despacho de vuelos**

El titular y prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos, debe, cumplir con lo siguiente:

**5.6.1.1.** Contar para todos los puestos con personal oficial de operaciones de aeronaves con licencia vigente con la capacidad de radiotelefonista aeronáutico restringido de conformidad con el artículo 5 del Reglamento para la expedición de permisos, licencias y certificados de capacidad del personal técnico aeronáutico, calificado e instruido para efectuar el despacho de vuelo de las aeronaves que requieran sus servicios, asegurando el más alto grado de seguridad y calidad en el desempeño de sus actividades.

**5.6.1.2.** Contar con un informe acerca de la actuación profesional, licencias y capacidades del personal Oficial de Operaciones de Aeronaves, de la persona nominada al puesto de Responsable de la Oficina de Despacho, y de cualquier persona que intervenga en las actividades de despacho de vuelos.

**5.6.1.3.** Cumplir con todos los procedimientos detallados en el Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones, ya sea propio o de los usuarios a los que preste servicio, según corresponda.

**5.6.1.4.** Asegurar que cada parte aplicable del Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones esté disponible al personal que las requiera para realizar sus actividades.

**5.6.1.5.** Dar cumplimiento a los requisitos aplicables de la Ley de Aviación Civil, su Reglamento u otro ordenamiento jurídico aplicable.

**5.6.1.6.** Exponer y mantener en un lugar visible y de fácil acceso para el personal autorizado a dicha área, el documento otorgado por la Autoridad Aeronáutica que acredite realizar la prestación de los servicios de esa oficina.

**5.6.1.7.** Facilitar el acceso a los verificadores adscritos a la Autoridad Aeronáutica, con el fin de constatar el cumplimiento de la presente norma, la Ley de Aviación Civil, su Reglamento y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

**5.6.2. Responsable de la Oficina de Despacho de Vuelos.**

Para ser aceptada en el puesto de Responsable de la oficina de despacho de vuelos, la persona designada, además de cumplir lo establecido en el numeral 5.6.3. de la presente norma, referente al personal Oficial de Operaciones, debe cumplir con los siguientes requisitos:

**5.6.2.1.** Poseer y mantener vigente la licencia de Oficial de Operaciones de Aeronaves.

**5.6.2.2.** Acreditar al menos tres años de experiencia realizando tareas de despacho de vuelo sobre aeronaves.

**5.6.2.3.** Tener al menos un año de experiencia acreditada en un puesto de supervisión o inspección de despacho de vuelo.

**5.6.3. Personal Oficial de Operaciones de aeronaves**

El personal oficial de operaciones de aeronaves, debe ser suficiente para cubrir los servicios de despacho de vuelos que preste la oficina y contar con lo siguiente:

**5.6.3.1.** La capacitación respectiva sobre características del equipo de vuelo, la forma de efectuar el peso, carga y balance, necesidades de suministro y distribución de combustible de cada aeronave en particular, rendimientos y limitaciones operacionales, características generales y particulares de las rutas operadas, aeropuertos alternos, aeropuertos de llegada, procedimientos de emergencia y de seguridad.

**5.6.3.2.** Tener y conocer la información sobre las condiciones meteorológicas de la ruta (origen, destino y alterno) NOTAM.

**5.6.3.3.** Para un grupo en particular de aeronaves, el personal oficial de operaciones de aeronaves debe, contar completa y satisfactoriamente respecto a ese grupo de aeronaves con la capacitación inicial de oficial de operaciones, salvo que esa persona haya completado satisfactoriamente la capacitación para otro tipo de aeronave del mismo grupo, en ese caso, sólo necesita completar la capacitación recurrente que corresponda.

**5.6.3.4.** El personal oficial de operaciones de aeronaves debe contar con una capacitación inicial completa y satisfactoria dentro de los 12 meses calendario de anticipación al ejercicio de sus funciones. Para el caso en que sus funciones sean la elaboración del plan de vuelo, plan operacional de vuelo y vigilancia de vuelo, el personal oficial de operaciones debe contar con una familiarización operativa consistente en 3 horas en cabina, observando las acciones correspondientes.

**5.6.3.5.** Todo el personal de la oficina de despacho debe contar con capacitación inicial y recibir la capacitación recurrente apropiada para las tareas asignadas, así como constatar que dicho personal está lo suficientemente calificado para cada oficina de despacho y que se asegure un adecuado despacho para cada vuelo.

**5.6.3.6.** Además, se debe asegurar que el programa de capacitación, incluya conocimientos y habilidades relacionadas a los factores humanos, así como coordinación con personal de otras áreas, como por ejemplo, mantenimiento y operaciones.

**5.7. Responsabilidades del personal que integra la oficina de despacho de vuelos**

**5.7.1.** Todo concesionario, permisionario (no incluyendo a personas físicas con permisos de servicio aéreo privado comercial) o persona moral que preste o pretenda prestar el servicio de oficina de despacho de vuelos debe cumplir con los siguientes requisitos generales:

**5.7.1.1.** Debe elaborar un procedimiento que establezca:

- a) La estructura jerárquica del personal de despacho a su cargo, mediante un listado que contenga a cada uno de los oficiales, la información que los acredite e identifique mediante su nombre, cargo, firma o sello y número de licencia, dicho personal debe estar relacionado con sus responsabilidades, autoridad, limitaciones y las tareas que se encuentran dentro de sus funciones, las cuales pueden ser referenciadas a las secciones correspondientes del Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones propio o de los usuarios a los que preste servicio, según corresponda, esta información debe estar en todo momento vigente.
- b) El registro de todos los oficiales de operaciones de aeronaves empleados. Estos registros deben reflejar la experiencia y preparación, licencias, clasificación y cualquier otra capacitación que hayan tomado dichos oficiales, así como un listado de las sanciones o infracciones cometidas por éstos, si es que las hubiera.
- c) Los procedimientos para el listado y el registro, deben estar reflejados mediante un cuadro que muestre las licencias de los oficiales de operaciones, y que éste se encuentre en un lugar visible para el personal autorizado a dicha área; así como el registro debe estar accesible para consulta de la información contenida en éste.

**5.7.1.2.** Si las condiciones meteorológicas en el aeropuerto de despegue están por debajo de los mínimos de aterrizaje de las especificaciones de operación del explotador para ese aeropuerto, no se podrá despachar o liberar ninguna aeronave desde ese aeropuerto a menos que el despacho o la liberación del vuelo especifique un aeropuerto alternativo ubicado dentro las siguientes distancias desde el aeropuerto de despegue:

- a) Aeronaves bimotoras: No más de una hora desde el aeropuerto de salida a velocidad normal de crucero con viento en calma y un motor inoperativo.
- b) Aeronaves multi-motoras: No más de dos horas desde el aeropuerto de salida a velocidad normal de crucero con viento en calma y un motor inoperativo.
- c) Para efectos del numeral 5.7.1.2. de la presente norma, las condiciones meteorológicas del aeropuerto alternativo deben cumplir con los requerimientos de las especificaciones de operación del explotador para dicho aeropuerto.

**5.7.1.3.** El titular de la oficina de despacho debe establecer las responsabilidades del oficial de operaciones de aeronaves, de tal manera que se familiarice con las condiciones meteorológicas y operacionales existentes y previstas para la ruta antes de realizar cualquier despacho.

**5.7.2.** El personal oficial de operaciones de aeronaves tiene las siguientes responsabilidades generales:

**5.7.2.1.** Contar con la licencia e instrucción apropiada para realizar las tareas que se le asignen. Además, las licencias mencionadas deben encontrarse en vigencia, y mantenerse en esa situación mientras dicho personal mantenga la posición a la que fue asignada. Igualmente, su aptitud psicofísica debe ser demostrada, de conformidad con los ordenamientos jurídicos aplicables respecto a la comprobación de la aptitud psicofísica del personal técnico aeronáutico.

**5.7.2.2.** Conocer y dominar los procedimientos e instrucciones de seguridad y de despacho de vuelos emitidas por el concesionario, permisionario y/u operador aéreo que requiera sus servicios, así como los contenidos del Manual de Despacho y/o el Manual General de Operaciones, propio o de los usuarios a los que preste servicio, según corresponda.

**5.7.2.3.** No se puede liberar un vuelo a menos que previamente se esté familiarizado con las condiciones meteorológicas y los informes correspondientes para la ruta a volar.

**5.7.2.4.** Antes de iniciar un vuelo, el oficial de operaciones de aeronaves debe proporcionar al piloto al mando todos los informes meteorológicos disponibles y los pronósticos de los fenómenos meteorológicos, incluidos los fenómenos meteorológicos adversos, tales como turbulencia, tormentas eléctricas y viento de cizalla a baja altitud, así como la información de las condiciones del aeropuerto e irregularidades en las instalaciones de navegación y que puedan afectar la seguridad del vuelo.

**5.7.2.5.** Para operaciones en condiciones de hielo, ninguna persona puede despachar o liberar, cuando en opinión del oficial de operaciones de aeronaves, las condiciones de hielo esperadas o que predominen puedan afectar la seguridad del vuelo.

**5.7.2.6.** No se puede despegar una aeronave cuando se encuentre escarcha, hielo o nieve adherida a las alas, superficies de control, hélices, entradas de aire del motor u otras superficies críticas de la aeronave o cuando el despegue no cumpla con lo establecido en el numeral 5.7.2.7 de la presente Norma Oficial Mexicana.

**5.7.2.7.** Salvo lo dispuesto en el numeral 5.7.2.8., de esta norma, no se puede despachar o liberar una aeronave en condiciones de escarcha, hielo o nieve y se prevea que se adhieran a la aeronave; a menos que el titular de la oficina de despacho cuente ya sea en el Manual de Despacho, y/o Manual General de Operaciones, propio o de los usuarios a los que preste servicio con un procedimiento adecuado de deshielo/antihielo en tierra y el despacho o liberación se realice de conformidad con dicho procedimiento autorizado por la Autoridad Aeronáutica.

**5.7.2.8.** El titular de la oficina de despacho podrá efectuar el servicio de despacho de vuelos sin el procedimiento requerido en el párrafo anterior, siempre y cuando incluya en sus manuales correspondientes la exigencia para las condiciones de tiempo de escarcha, hielo y/o nieve que puedan presentarse y que se adhieran a la aeronave, no despegando ninguna aeronave a menos que se haya asegurado que las alas, superficies de control, y otras superficies críticas están libres de escarcha, hielo y/o nieve. La revisión debe ocurrir dentro de los cinco minutos previos al despegue y se debe realizar desde el exterior de la aeronave.

**5.7.2.9.** No se puede despachar una aeronave hacia o desde un aeropuerto de reabastecimiento de combustible o provisional, salvo que dichos aeropuertos den cumplimiento a los requerimientos de despacho para los aeropuertos regulares.

**5.7.2.10.** El plan operacional de vuelo siempre debe contar con el visto bueno y la firma del piloto al mando, además del oficial de operaciones de aeronaves, proporcionando una copia al titular de la oficina de despacho de vuelo o a la persona designada para el control de dicha información; además se debe contar con el consentimiento de la comandancia del aeropuerto para efectuar el vuelo.

## **5.8. Funciones**

### **5.8.1. Titular de la Oficina de Despacho de Vuelos**

**5.8.1.1** El titular de la oficina de despacho de vuelos, debe verificar que el personal que preste servicios en la Oficina de despacho de vuelos, cuente con familiarización sobre:

- a)** El contenido del Manual General de Operaciones y/o Manual de Despacho propio y/o de los usuarios a los que presta servicio.
- b)** El equipo y frecuencias de radio de las aeronaves a las que se prestan servicios.
- c)** El equipo de navegación de las aeronaves a las que se prestan servicios.

**5.8.1.2.** Debe verificar que el personal que preste servicios en la oficina de despacho de vuelos demuestre conocimiento de los detalles referentes a las operaciones de la cuales el oficial de operaciones de aeronaves es responsable, y las áreas en las que dicho individuo esté autorizado a ejercer la supervisión del vuelo.

**5.8.1.3.** Las condiciones meteorológicas predominantes en cada estación del año y las fuentes de información meteorológica.

**5.8.1.4.** Los efectos de las condiciones meteorológicas en la recepción de señales por radio en las aeronaves a las que se prestan servicios.

**5.8.1.5.** Las características y limitaciones de cada uno de los sistemas de navegación empleados en la operación de las aeronaves a las que se prestan servicios, así como de los sistemas inoperativos que afecten el rendimiento de las mismas en la operación.

**5.8.1.6.** Las instrucciones para la distribución de carga, y la elaboración del manifiesto de peso, carga y balance de las aeronaves a las que se prestan servicios.

**5.8.1.7.** El titular de la oficina de despacho de vuelo, debe verificar que el personal que preste servicios en la Oficina de Despacho de Vuelos demuestre conocimientos y habilidades relacionados con la actuación humana, pertinentes a las funciones de despacho de vuelos, y capacidad para desempeñar las funciones señaladas en el numeral 5.8.2. de la presente Norma Oficial Mexicana.

### **5.8.2. Oficial de Operaciones de aeronaves.**

El oficial de operaciones de aeronaves, en particular, tiene las siguientes funciones:

**5.8.2.1.** Auxiliar a los pilotos de las aeronaves en la preparación del plan operacional de vuelo, plan de vuelo y manifiesto de peso, carga y balance, firmar y anotar su número de licencia, así como también debe hacerlo el piloto al mando; el oficial de operaciones, debe asesorar en todo lo conducente al piloto al mando de la aeronave, así como constatar que la Autoridad Aeronáutica posea los documentos e información necesarios para asegurar la realización segura del despacho de las aeronaves.

**5.8.2.2.** Ayudar al piloto al mando en la preparación del vuelo y proporcionar la información pertinente que requiera.

**5.8.2.3.** Ayudar al piloto al mando en cualquier duda y/o aclaración referente al plan operacional de vuelo, firmar cuando corresponda los documentos relacionados con el despacho y presentar el plan de vuelo a la dependencia ATS apropiada;

**5.8.2.4.** Suministrar al piloto al mando, por los medios adecuados, la información necesaria para realizar el vuelo con seguridad;

**5.8.2.5.** Tener actualizada toda la información meteorológica necesaria para el despacho de los vuelos.

**5.8.2.6.** Mantener actualizados los NOTAM necesarios para el despacho de los vuelos.

**5.8.2.7.** En caso de emergencia, el oficial de operaciones de aeronaves debe:

- a) Iniciar los procedimientos descritos en el Manual General de Operaciones y/o Manual de Despacho propio o de los usuarios a los que presta servicio, evitando al mismo tiempo tomar medidas incompatibles con los procedimientos ATS.
- b) Comunicar al piloto al mando, la información relativa a seguridad operacional que se necesite para la realización segura del vuelo.
- c) Lo anterior debe ser complementado dentro del Manual General de Operaciones y/o Manual de Despacho, si aplica, ya sea que éste se encuentre autorizado o se elabore por primera vez, de conformidad con la normatividad aplicable que establezca el contenido del Manual General de Operaciones.

**5.8.2.8.** El oficial de operaciones de aeronaves debe evitar tomar cualquier medida incompatible con los procedimientos establecidos por el ATS, el servicio meteorológico o el servicio de comunicaciones.

**5.8.2.9.** Al personal con licencia de oficial de operaciones de aeronaves asignado a una oficina de despacho de vuelo, no deben asignársele funciones, a menos que cuente con los conocimientos descritos en el numeral 5.9., y haya completado satisfactoriamente lo referente a capacitación descritos ahí.

**5.8.2.10.** El oficial de operaciones de aeronaves a quien se le asignen funciones, se debe mantener al corriente de los detalles pertinentes de la operación y para dichas funciones, incluyendo conocimientos y habilidades relacionados con la actuación humana.

**5.8.2.11.** Al oficial de operaciones de aeronaves que haya dejado de prestar sus servicios durante 12 meses consecutivos, no deben asignársele funciones, a no ser que se cumplan las disposiciones del numeral 5.9.2. de la presente Norma Oficial Mexicana.

**5.8.2.12.** Tener la información técnica especificada en el numeral 5.2., accesible para consulta de los miembros de la tripulación de vuelo.

## **5.9. Capacitación**

**5.9.1.** Todo oficial de operaciones de aeronaves, debe haber completado satisfactoriamente un curso de instrucción especializado e impartido en un centro de capacitación reconocido por la Autoridad Aeronáutica, de conformidad con los ordenamientos jurídicos aplicables y que dicho curso aborde todos los componentes específicos del método aprobado de control y supervisión de las operaciones de vuelo, además de ser especializado en el grupo y/o tipo de aeronaves y de operación que opere el usuario al que se presta el servicio de despacho de vuelos o de despacho de vuelos y control operacional; dicha capacitación debe ser de manera anual y contemplar las políticas de la empresa.

**5.9.2.** La capacitación en tierra inicial y recurrente para oficiales de operaciones de aeronaves debe incluir los siguientes temas que se enuncian de manera ilustrativa, mas no limitativa:

### **5.9.2.1. Temas generales**

- a) Uso de los sistemas de comunicaciones, incluyendo sus características y los procedimientos normales y de emergencia;
- b) Meteorología, incluyendo información meteorológica y pronósticos del clima, la interpretación de los datos meteorológicos (pronósticos de temperatura en ruta y destino, así como otras condiciones meteorológicas), sistemas frontales, condiciones de viento, y el uso de cartas meteorológicas vigentes y pronósticos para diferentes alturas;
- c) NOTAM;
- d) Ayudas a la navegación y publicaciones;
- e) Responsabilidades en conjunto para el piloto y el oficial de operaciones de aeronaves;
- f) Características de los aeropuertos adecuados;
- g) Fenómenos meteorológicos predominantes y las fuentes de información meteorológica disponibles;

- h)** Procedimientos de control operacional, y
- i)** Capacitación inicial aprobada para el oficial de operaciones de aeronaves.
- j)** Para cada tipo de aeronave, una descripción general de ésta, haciendo énfasis en las características de operación y rendimiento, equipos de navegación, de comunicación, equipos y procedimientos de emergencia, y temas que tengan relación con los deberes y responsabilidades del oficial de operaciones de aeronaves;
- k)** Realización del manifiesto de peso, carga y balance;
- l)** Requisitos y procedimientos para realizar el despacho de aeronaves;
- m)** Conocimientos y habilidades relacionadas a los factores humanos

**5.9.2.2.** Procedimientos de emergencia, que incluya, informar oportunamente a la Autoridad Aeronáutica, cuerpos de emergencias y compañía involucrada en dicha situación, para prestar ayuda a una aeronave en situación de emergencia.

**5.9.2.3.** La capacitación en tierra inicial y recurrente para oficiales de operaciones de aeronaves debe incluir una evaluación de competencia propuesta por un supervisor apropiado o instructor en tierra que demuestre conocimiento y habilidad con los temas enunciados en el numeral 5.9.2.1 de esta Norma Oficial Mexicana.

**5.9.2.4.** La capacitación en tierra inicial y recurrente para oficiales de operaciones de aeronaves debe constar de las materias especificadas en el numeral 5.9.2.1. de la presente norma y de conformidad con los ordenamientos jurídicos aplicables.

**5.9.2.5.** El personal con licencia de oficial de operaciones de aeronaves, que preste servicios en una oficina de despacho de vuelos, debe contar en los 12 meses precedentes, con un vuelo de familiarización teniendo las siguientes consideraciones, hacerlo en la cabina de la tripulación o en su caso en un asiento de la primera fila de pasajeros, en el cual pueda observar y familiarizarse con las acciones que correspondan, según sus funciones. El vuelo debe realizarse sobre una ruta autorizada, durante la ruta debe procurarse el mayor número posible de aterrizajes.

#### **5.10.** Sistema de garantía de la calidad

**5.10.1.** El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos, debe contar con un sistema de garantía de la calidad para el control y la supervisión del despacho de vuelos, de acuerdo al tipo de servicio que preste.

**5.10.1.1.** En caso de que el prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos cuente con un área especializada en este tema, dicha área debe desarrollar los requerimientos que se mencionan en el numeral 5.10. de la presente norma, dando cumplimiento a la misma.

**5.10.2.** Los objetivos para un sistema de garantía de la calidad deben ser los siguientes:

**5.10.2.1.** Monitorear y controlar el nivel de cumplimiento con el Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones de la oficina.

**5.10.2.2.** Corregir cualquier no conformidad identificada e implementar acciones para prevenir la repetición de dichas no conformidades.

**5.10.2.3.** Contar con las medidas adoptadas, para revisar e implementar acciones preventivas o correctivas, indicadores de calidad tales como reportes de: auditoría, accidentes, incidentes, ocurrencias, quejas de clientes y/o reportes del personal.

**5.10.3.** El sistema de garantía de la calidad debe incluir:

**5.10.3.1.** Descripción o referencia al procedimiento utilizado para efectuar las auditorías de calidad de la organización y sus procedimientos.

**5.10.3.2.** Descripción o referencia al procedimiento empleado en las auditorías de calidad que se realicen a las aeronaves durante los trabajos de despacho de vuelo o de despacho de vuelo y control operacional.

**5.10.3.3.** Descripción o referencia al procedimiento empleado para corregir las no conformidades que se detecten en las auditorías de calidad.

**5.10.3.4.** Descripción o referencia al procedimiento para que la dirección de la oficina efectúe el análisis, revisión y reconocimiento de las situaciones encontradas con el sistema de garantía de la calidad y tome acciones pertinentes sobre, los niveles indicados de calidad (tales como reportes de auditoría, progreso de acciones correctivas, accidentes, incidentes, ocurrencias, quejas de clientes y reportes del personal) así como la documentación de las acciones implementadas para mantener un nivel adecuado de concordancia con los requisitos de despacho de vuelo y control operacional.

**5.10.3.5.** Descripción o referencia al procedimiento utilizado para determinar la competencia requerida para cumplir las exigencias de personal oficial de operaciones de aeronaves y el programa de instrucción sucesivo del mismo.

**5.10.3.6.** Descripción o referencia al procedimiento usado para los registros técnicos del personal oficial de operaciones de aeronaves.

**5.10.3.7.** Organigrama y listado de personal asignado a las tareas de auditoría de calidad, indicando su nombre, licencia y funciones.

**5.10.3.8.** Descripción o referencia al procedimiento utilizado para la designación de oficiales de operaciones de aeronaves para las áreas de certificación y auditoría de calidad, así como del programa de instrucción, mencionado en el numeral 5.9. de la presente Norma Oficial Mexicana.

## **6. Oficina de despacho de vuelos y control operacional**

### **6.1. Instalaciones, mobiliario, material, y equipo**

**6.1.1.** El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos y control operacional, debe, además de lo establecido en el numeral 5.1. de la presente norma, contar con las instalaciones, mobiliario, material, y equipo adecuado para realizar el seguimiento y control operacional de los vuelos durante toda la ruta y la comunicación con el piloto al mando durante el vuelo, así como los servicios y equipo de radiocomunicación, de comunicación aeroterrestre y la frecuencia asignada para dicha comunicación, además debe contar con equipos de comunicación entre esa oficina y las aeronaves a las que preste el servicio de despacho de vuelos y control operacional; dichos elementos deben solventar las necesidades del personal para mantener la constante vigilancia de los vuelos que despachen, re-despachen o liberen.

### **6.2. Información técnica**

El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelo y control operacional, además de lo que se establece en el numeral 5.2. de esta norma, debe contar con la información técnica que facilite las funciones del oficial de operaciones de aeronaves que mantenga la vigilancia del vuelo a su cargo y ayude a mantener e incrementar los niveles de seguridad en las operaciones, hasta que el vuelo arribe a su destino.

### **6.3. Información meteorológica**

Todo aquel prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelo y control operacional, además de lo establecido en el numeral 5.3. de esta norma, debe contar con la información meteorológica pertinente para mantener en óptimas condiciones la vigilancia y el seguimiento del vuelo durante toda su ruta, garantizando la seguridad del mismo.

### **6.4. Registros de despacho y control operacional.**

El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelo y control operacional, además de lo establecido en el numeral 5.4. de esta norma, debe contar con los registros para el control operacional de los vuelos, incluyendo en casos de re-despacho, el nombre de cada persona que realizó dicha acción, así como de cualquiera que haya intervenido directamente en la actividad, fecha y hora de la realización del re-despacho del vuelo

### **6.5. Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones**

Para operar una oficina de despacho de vuelos y control operacional, se debe contar y actuar en apego a un Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones propio o de los usuarios a los que preste servicio, según corresponda, de conformidad con los ordenamientos jurídicos aplicables que emita la Autoridad Aeronáutica referente al contenido del Manual de Despacho o Manual General de Operaciones para empresas de transporte aéreo de servicio al público, así como para empresas que prestan el servicio de despacho de vuelos, de despacho de vuelos y control operacional, así como de despacho de vuelos y control operacional centralizado.

### **6.6. Personal requerido para el servicio de despacho de vuelos y control operacional.**

#### **6.6.1. El titular de una oficina de despacho de vuelo y control operacional.**

El titular y prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos y control operacional, debe, cumplir con lo establecido en el numeral 5.6.1. de la presente norma, así como dar cumplimiento al numeral 6.6 para el personal requerido para el despacho de vuelos y control operacional.

#### **6.6.2. Responsable de la oficina de despacho de vuelos y control operacional.**

Para ser aceptada en el puesto de Responsable de la oficina de despacho de vuelos y control operacional, la persona designada, además de cumplir lo establecido en los numerales 5.6.2.2., 5.6.2.3. y 6.6.3. de la presente norma, debe cumplir con los requisitos que el titular de la oficina de despacho disponga para el óptimo funcionamiento de la oficina de despacho de vuelos y control operacional.

**6.6.3.** Personal oficial de operaciones de aeronaves para el servicio de despacho de vuelos y control operacional.

El personal oficial de operaciones de aeronaves, debe ser suficiente para cubrir los servicios de despacho de vuelos y control operacional que preste la oficina y contar con los requerimientos establecidos en el numeral 5.6.3. de la presente norma y la capacitación para el personal oficial de operaciones, establecida en el numeral 5.9. de la presente Norma Oficial Mexicana.

**6.7.** Responsabilidades del personal que integra la oficina de despacho de vuelos y control operacional

**6.7.1.** Todo concesionario, permisionario (no incluyendo a personas físicas con permisos de servicio aéreo privado comercial) o persona moral que preste o pretenda prestar el servicio de oficina de despacho de vuelo y control operacional, debe, además de lo estipulado en el numeral 5.7. de la presente norma, cumplir lo siguiente.

**6.7.2.** El titular de la oficina de despacho de despacho de vuelos y control operacional, es responsable del control operacional, para operaciones nacionales e internacionales.

**6.7.3.** El personal oficial de operaciones de aeronaves debe conocer los procedimientos de comunicación utilizados para el uso de la AFTN o alguna red equivalente, que brinde el mismo grado de confiabilidad, así como los procedimientos de comunicación y operación de las frecuencias asignadas a los usuarios para prestar el servicio.

**6.7.4.** Dicho personal debe, además, tener y conocer la información sobre las condiciones meteorológicas de la ruta, NOTAM, facilidades de comunicación y navegación, entre otros.

**6.7.5.** Enviar y recibir mensajes operacionales por medio de las redes de comunicación disponibles.

**6.7.6.** El piloto al mando y el oficial de operaciones de aeronaves son conjuntamente responsables de la planificación previa al vuelo, demora y liberación del vuelo en cumplimiento con las especificaciones de operación y de la presente Norma Oficial Mexicana.

**6.7.7.** El personal oficial de operaciones de aeronaves tiene las siguientes responsabilidades:

**6.7.7.1.** Dar seguimiento del progreso de cada vuelo;

**6.7.7.2.** Presentar la información necesaria a la tripulación, así como a las personas involucradas en la operación y que la requieran, para garantizar la seguridad del vuelo, y

**6.7.7.3.** Cancelar o re-despachar un vuelo si, en su opinión o la opinión del piloto al mando, el vuelo no puede operar o continuar operando de manera segura como estaba previsto o liberado.

**6.7.7.4.** Salvo lo dispuesto en el numeral 6.7.7.5. de la presente norma, para operaciones internacionales, no se puede despachar una aeronave sobre una ruta aprobada o segmento de ruta a menos que las instalaciones de comunicación y navegación se encuentren en condiciones óptimas y satisfagan las necesidades de la operación para estar en posibilidad de operar esa ruta o segmento.

**6.7.7.5.** Si, por razones técnicas u otras fuera del control de un titular de una oficina de despacho que realice operaciones internacionales, las instalaciones de comunicación y navegación no están disponibles en un segmento o ruta, el titular de la oficina de despacho puede determinar bajo su responsabilidad que una aeronave opere en otro segmento o ruta si el piloto al mando y el oficial de operaciones de aeronaves determinan que las instalaciones de comunicación y navegación son equivalentes a las requeridas para la operación.

**6.7.7.6.** No se puede despachar o liberar una aeronave para la operación VFR a menos que el techo y visibilidad en la ruta, como se indique en los informes y pronósticos meteorológicos, o cualquier otra información pertinente, sean iguales y se mantengan en o por encima de los mínimos de VFR aplicables hasta que la aeronave llegue al aeropuerto o los aeropuertos especificados en la autorización del plan de vuelo.

**6.7.7.7.** Salvo lo dispuesto en el numeral 6.7.7.8. de la presente norma, no se puede despachar o liberar una aeronave para operaciones IFR, a menos que los informes, pronósticos meteorológicos, o cualquier otra información pertinente, indiquen que las condiciones meteorológicas serán iguales o por encima de los mínimos autorizados a la hora estimada de llegada al aeropuerto o aeropuertos a los que haya sido liberada la aeronave.

**6.7.7.8.** No se puede despachar o liberar un aeronave para un vuelo que involucre operación sobre el agua a menos que los informes o pronósticos meteorológicos o cualquier otra información pertinente, indique que las condiciones meteorológicas serán iguales o por encima de los mínimos autorizados a la hora estimada de llegada para todos los aeropuertos a los que fue liberado o para cualquier aeropuerto alterno que sea requerido.

**6.7.7.9** La planificación de vuelo incluyendo la selección de aerovía, análisis de tiempo de vuelo, requerimientos de combustible, son responsabilidades que tiene el personal oficial de operaciones de aeronaves.

## **6.8. Funciones**

### **6.8.1. Titular de la Oficina de Despacho de Vuelos y Control operacional**

El titular de la Oficina de Despacho de Vuelos y Control Operacional, debe verificar que el personal que preste servicios en la oficina de despacho de vuelos y control operacional, cuente con los conocimientos descritos en el numeral 5.8.1. de la presente norma, así como verificar que su personal tenga los conocimientos señalados en el numeral 5.10.2. de la presente Norma Oficial Mexicana.

### **6.8.2. Oficial de Operaciones de aeronaves**

El oficial de operaciones de aeronaves que preste servicios en una oficina de despacho de vuelos y control operacional, además de lo señalado en el numeral 5.8.2., tiene las siguientes funciones:

**6.8.2.1.** Suministrar al piloto al mando, durante el vuelo y por los medios adecuados, la información necesaria para realizar el vuelo con seguridad, llevando a cabo la vigilancia de los mismos.

**6.8.2.2.** En caso de emergencia durante el vuelo, el oficial de operaciones de aeronaves debe:

**a)** Iniciar los procedimientos descritos en el Manual General de Operaciones del usuario al que presta el servicio o el propio si es el caso, evitando al mismo tiempo tomar medidas incompatibles con los procedimientos ATS.

**b)** Comunicar al piloto al mando, la información relativa a seguridad operacional que se necesite para la continuación segura del vuelo; comprendida aquella relacionada con las enmiendas del plan de vuelo requeridas en el curso del mismo.

Nota.- Es igualmente importante que, en el curso del vuelo, el piloto al mando también comunique al oficial de operaciones de aeronaves o al ATS información similar, particularmente si se trata de situaciones de emergencia.

**c)** Lo anterior debe ser complementado dentro del Manual General de Operaciones, si aplica, ya sea que éste se encuentre autorizado o se elabore por primera vez, de conformidad con la normatividad aplicable que establezca el contenido del Manual General de Operaciones.

**6.8.2.3.** El oficial de operaciones de aeronaves debe evitar tomar cualquier medida incompatible con los procedimientos establecidos por el ATS, el servicio meteorológico o el servicio de comunicaciones.

**6.8.2.4.** Mantener la vigilancia de los vuelos hasta la llegada de los mismos a su destino.

**6.8.2.5.** Atender las comunicaciones aeroterrestres por medio de las frecuencias autorizadas.

## **6.9. Capacitación**

**6.9.1.** Todo oficial de operaciones de aeronaves, debe haber completado satisfactoriamente la capacitación enunciada en el numeral 5.9. de la presente norma, y contemplar las políticas de la empresa.

**6.9.2.** El personal con licencia de oficial de operaciones de aeronaves, que preste servicios en una oficina de despacho de vuelos, debe contar en los 12 meses precedentes, con un vuelo de familiarización teniendo las siguientes consideraciones, hacerlo en la cabina de la tripulación o en su caso en un asiento de la primera fila de pasajeros, en el cual pueda observar y familiarizarse con las acciones para vigilar el sistema de intercomunicación, radiocomunicaciones de la tripulación de vuelo y las que correspondan según sus funciones. El vuelo debe realizarse sobre una ruta autorizada, durante la ruta debe procurarse el mayor número posible de aterrizajes.

## **6.10. Sistema de garantía de la calidad.**

**6.10.1.** El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelo y control operacional, debe contar con un sistema de garantía de calidad para el control y la supervisión del despacho de vuelos y/o control operacional, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.10. de la presente Norma Oficial Mexicana.

## **7. Oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado**

### **7.1. Instalaciones, mobiliario, material, y equipo**

**7.1.1.** El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, debe contar con las instalaciones, mobiliario, material, y equipo adecuado para realizar el despacho, seguimiento y control operacional de manera remota para todos y cada uno de los vuelos, a los que preste el servicio, cerciorándose, en particular, que se tenga la infraestructura y los servicios de oficina apropiados para la óptima, segura y correcta operación de la misma, es decir, los elementos de instalaciones, mobiliario, material, y equipo, deben solventar las necesidades del personal de la oficina centralizada, para mantener la constante vigilancia de los vuelos que se despachen, re-despachen, cancelen o liberen, aunado a lo anterior, la oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado debe poder solventar los requerimientos establecidos en los numerales 5.1. y 6.1. de la presente norma, de tal forma que de manera remota se mantenga un nivel adecuado y equivalente de seguridad para el despacho, seguimiento y control operacional de cada vuelo, realizando la administración de la calidad de la oficina, la planificación, seguimiento, operación y registros técnicos de los que se encargue la oficina.

**7.1.2.** El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, debe demostrar que su oficina es suficiente, para las operaciones que realiza, y que se encuentra en un lugar que asegure un adecuado despacho y control operacional para cada vuelo.

**7.1.3.** El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, si cuenta con algún servicio en sitio para recibir la información de la oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, debe contar con la infraestructura, mobiliario, material y equipo necesario que le permita al personal que se encuentre en ese sitio realizar su labor.

Nota.- Es recomendable que el personal que se encuentre en sitio para efectuar la liberación, el auxilio y apoyo al piloto de la aeronave, sea un oficial de operaciones de aeronaves calificado, o en caso de así convenir al titular de la oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, el oficial de operaciones de aeronaves que firme de manera remota, podrá nombrar a un representante del mismo, siendo el oficial de operaciones de aeronaves, el responsable de todo el despacho, re-despacho, cancelación y/o liberación de los vuelos.

**7.1.4.** Para el caso del numeral anterior, el titular de la oficina de despacho de vuelos, y control operacional centralizado, debe, definir en el Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones, las responsabilidades, funciones y capacitación de dicho representante de operaciones.

## **7.2. Información técnica**

El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, debe contar con la información técnica que se enlista en los numerales 5.2. y 6.2. de la presente norma, o información equivalente, facilitando de esta forma las funciones de la oficina y ayude a mantener e incrementar los niveles de seguridad en las operaciones.

## **7.3. Información meteorológica**

El prestador de servicios de una oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, debe contar con la información meteorológica que se enlista en los numerales 5.3. y 6.3. de la presente norma, o información equivalente; garantizando que la oficina cuente con la información necesaria para operar de manera óptima y ayudar a mantener e incrementar los niveles de seguridad en las operaciones.

## **7.4. Registros de despacho de vuelos y control operacional centralizado**

El titular de una oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, debe establecer un procedimiento para mantener y controlar los archivos de los registros de despacho y demás disposiciones que se establecen en los numerales 5.4. y 6.4. de la presente Norma Oficial Mexicana.

## **7.5. Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones**

Para operar una oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, se debe contar y actuar en apego a un Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones que establezca los procedimientos y forma de operar de dicha oficina, el manual antes referido puede ser propio o de los usuarios a los que preste servicio, según corresponda, además, debe ser acorde con los ordenamientos jurídicos aplicables que emita la Autoridad Aeronáutica referente al contenido del Manual de Despacho o Manual General de Operaciones para empresas de transporte aéreo de servicio al público, así como para empresas que prestan el servicio de despacho de vuelos, de despacho de vuelos y control operacional, así como de despacho de vuelos y control operacional centralizado.

## **7.6. Personal requerido para el servicio de despacho de vuelos y control operacional centralizado**

### **7.6.1. El titular de una oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, debe:**

**7.6.1.1.** Contar con personal oficial de operaciones de aeronaves con licencia vigente de conformidad con el artículo 5 del Reglamento para la expedición de permisos, licencias y certificados de capacidad del personal técnico aeronáutico, calificado e instruido para efectuar el despacho de vuelo de las aeronaves que requieran sus servicios, desde su oficina, asegurando el más alto grado de seguridad y calidad en el desempeño de sus actividades.

**7.6.1.2.** Contar con un informe acerca de la actuación profesional, licencias y capacidades del personal oficial de operaciones de aeronaves, de la persona nominada al puesto de Responsable de la oficina de despacho y control operacional centralizado en caso de contar con ella, así como de cualquier persona que intervenga en las actividades de despacho de vuelos.

**7.6.1.3.** Cumplir con todos los procedimientos detallados en su Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones para el despacho de manera centralizada, ya sea propio o de los usuarios a los que preste servicio, según corresponda.

**7.6.1.4.** Asegurar que cada parte aplicable del Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones propio o de los usuarios a los que preste servicio, según corresponda, esté disponible al personal que las requiera para realizar sus actividades.

**7.6.1.5.** Dar cumplimiento a los requisitos aplicables de la Ley de Aviación Civil, su Reglamento y ordenamientos jurídicos aplicables referente al despacho de aeronaves.

**7.6.1.6.** Exponer y mantener en un lugar visible y de fácil acceso para el personal autorizado a dicha área, el documento otorgado por la Autoridad Aeronáutica que acredita realizar la prestación de servicios de una oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado.

**7.6.1.7.** Facilitar el acceso a los verificadores adscritos a la Autoridad Aeronáutica, con el fin de constatar el cumplimiento de la presente norma, la Ley de Aviación Civil, su Reglamento u otro ordenamiento jurídico aplicable.

**7.6.2.** Responsable de la Oficina de Despacho de Vuelos y Control Operacional Centralizado.

**7.6.2.1.** En caso de contar con esta figura en su oficina, se debe dar cumplimiento a lo establecido en los numerales 5.6.2. y 6.6.2. de la presente Norma Oficial Mexicana.

**7.6.3.** Personal Oficial de Operaciones de aeronaves

El personal oficial de operaciones de aeronaves, debe ser suficiente para cubrir los servicios de despacho de vuelo y control operacional centralizado que preste la oficina y contar con la capacitación descrita en el numeral 5.9. de la presente norma, así como contar con un procedimiento adecuado que permita a dicho personal realizar las actividades que el titular de la oficina considere necesarias para el desempeño de las actividades de la oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado.

**7.6.4.** El personal oficial de operaciones de aeronaves tiene las siguientes responsabilidades

**7.6.4.1** Además de lo indicado en los numerales 5.7.2. y 6.7.7. de la presente norma, debe cumplir y atender todos los procedimientos que se encuentren contenidos en el Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones.

**7.7.** Funciones

**7.7.1.** El titular de una oficina de despacho de vuelos y control operacional para operar bajo la figura de Despacho y Control Operacional Centralizado debe cumplir con lo establecido anteriormente para una oficina de despacho de vuelos y control operacional, además de los siguientes puntos:

**7.7.2.** Contar con los equipos que permitan la comunicación, envío y recepción de información, así como todos los documentos necesarios para poder efectuar el despacho del vuelo, además del personal necesario para enviar y recibir dicha documentación y que ambos factores puedan garantizar la seguridad de las operaciones en cada una de las estaciones que se realice o se pretenda realizar el despacho de aeronaves de manera remota a través de la oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado.

**7.7.3.** El personal que se encuentre en la oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado debe cumplir con el perfil de oficial de operaciones de aeronaves, y debe cubrir los requisitos de capacitación establecidos en el numeral 5.9. de la presente Norma Oficial Mexicana.

**7.7.4.** Las funciones de recepción, validación y envío de la información requerida para el despacho del vuelo; así como la autorización de cualquier cambio, de último minuto que pueda surgir durante el despacho del vuelo, deben ser generadas desde la oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado.

**7.7.5.** La función de enlace de comunicación en tierra con el piloto al mando de la aeronave, debe ser efectuada por medio de un representante de operaciones designado por el titular de la oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, cumpliendo con el perfil de oficial de operaciones de aeronaves descrito en la presente Norma Oficial Mexicana.

**7.7.6.** Apegarse a las políticas y procedimientos que sean descritos en los manuales correspondientes para el despacho de vuelos y control operacional centralizado, para lo cual debe establecerse un procedimiento para el manejo de documentos con firma electrónica.

**7.7.7.** La firma electrónica debe estar estandarizada para todo el personal que la requiera, así como garantizar que cuenta con las medidas de seguridad necesarias, para que ésta no pueda ser utilizada por cualquier persona que no sea la correspondiente a la firma, siendo biunívoca y confiable.

**7.7.8.** Cuando se trate de operaciones no regulares, el despacho centralizado podrá realizarse mediante los procedimientos establecidos en el Manual de Despacho y/o Manual General de Operaciones propio o de los usuarios a los que preste servicio, según corresponda.

**7.7.9.** El titular de una oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, tiene la responsabilidad de mantener vigilancia durante todo el proceso de despacho y el control operacional centralizado de conformidad con lo establecido en el manual correspondiente.

**7.7.10.** Los encargados de validar y enviar la información necesaria para el despacho del vuelo, deben mantener en todo momento comunicación con el representante de operaciones, para que se encargue de recibir completa y oportunamente toda la información necesaria para poder liberar el vuelo.

**7.7.11.** El representante de operaciones debe informar oportunamente al responsable de la oficina de despacho y control de vuelos cualquier situación anormal que pudiese afectar la seguridad del vuelo así como una demora del mismo.

#### **7.8. Capacitación**

**7.8.1.** El personal que preste sus servicios en una oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, adicional a la capacitación sobre ese tipo de oficina y procedimientos para el despacho de vuelos y control operacional centralizado, debe contar con la capacitación indicada en los numerales 5.9. y 6.9. de la presente Norma Oficial Mexicana.

**7.8.2.** El vuelo de familiarización además de lo indicado en el numeral 5.9.2.5. y 6.9.2. debe considerar las funciones correspondientes para el seguimiento del vuelo de manera remota.

#### **7.9. Sistema de garantía de la calidad**

Para operar como Oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado, se debe contar con un sistema de garantía de la calidad de conformidad con los requerimientos del numeral 5.10. de la presente Norma Oficial Mexicana.

### **8. Grado de concordancia con normas y lineamientos internacionales y con las normas mexicanas tomadas como base para su elaboración**

**8.1.** La presente Norma Oficial Mexicana concuerda en forma equivalente con los siguientes anexos al Convenio sobre Aviación Civil Internacional: **Anexo 6 Parte I**, Capítulo 4, Numerales 4.2.1.3., 4.2.4.1., 4.3.3., 4.3.4.1.2., 4.3.5.1., 4.3.5.2., 4.3.5.3., 4.3.5.4., y 4.6., Capítulo 10, Anexo 6, **Parte II**, Sección III, Capítulo 3.10, y Anexo 6, **Parte III**, Sección II, Capítulo 2, Numeral 2.6., en relación con el artículo 37 del referido Convenio.

**8.2.** No existen normas mexicanas que hayan servido de base para su elaboración, dado que al momento no existen antecedentes en este sentido.

### **9. Bibliografía**

**9.1.** Organización de Aviación Civil Internacional, Documento 7300 - Convenio sobre Aviación Civil Internacional, [en línea], 1944, Chicago, Estados Unidos de América, Octava Edición – 2000, Disponible en Internet: <http://www.icao.int>

**9.2.** Organización de Aviación Civil Internacional, Anexo 6, Parte I, al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, 10 de diciembre de 1948, Chicago, Estados Unidos de América, Enmienda 35, Novena Edición – Julio 2010, Convenio sobre Aviación Civil Internacional.

**9.3.** Organización de Aviación Civil Internacional, Anexo 6, Parte II, al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, 2 de diciembre de 1968, Chicago, Estados Unidos de América, Enmienda 31, Séptima Edición – Julio 2008, Convenio sobre Aviación Civil Internacional.

**9.4.** Organización de Aviación Civil Internacional, Anexo 6, Parte III, al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, 1979, Chicago, Estados Unidos de América, Enmienda 16, Séptima Edición – Julio 2010, Convenio sobre Aviación Civil Internacional.

**9.5.** Administración Federal de Aviación de los Estados Unidos de América, Parte 121 “Operating requirements: Domestic, flag, and supplemental operations”, [en línea], 1958, Estados Unidos de América, Edición – 2009, Título 14 “Aeronáutica y Espacio” del Código de Regulaciones Federales de los Estados Unidos de América, disponible en Internet: <http://www.faa.gov>.

**9.6.** Administración Federal de Aviación de los Estados Unidos de América, Parte 135 “Operating requirements: Commuter and on demand operations and rules governing persons on board such aircraft”, [en línea], 1978, Estados Unidos de América, Edición – 2009, Título 14 “Aeronáutica y Espacio” del Código de Regulaciones Federales de los Estados Unidos de América, disponible en Internet: <http://www.faa.gov>.

### **10. Observancia de esta norma**

**10.1.** La vigilancia del cumplimiento de esta Norma Oficial Mexicana le corresponde a la Autoridad Aeronáutica.

### **11. De la evaluación de la conformidad**

**11.1.** Es facultad de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, como Autoridad Aeronáutica, verificar el cumplimiento de las disposiciones administrativo normativas, tanto nacionales como internacionales, que garanticen la seguridad operacional de las aeronaves civiles, así como también es su facultad verificar que se cumplan las especificaciones y procedimientos técnicos de la presente norma, que regula los requisitos y especificaciones para el establecimiento y funcionamiento de las oficinas de despacho de vuelo o de despacho de vuelo y control operacional.

**11.2.** Serán sujetos de evaluación de la conformidad, mediante inspección, verificación de los requisitos y especificaciones para el establecimiento y funcionamiento de las oficinas de despacho de vuelo o de despacho de vuelo y control operacional establecidos en la presente norma, los titulares de las oficinas de despacho de vuelo o de despacho de vuelo y control operacional, verificando aspectos como instalaciones, mobiliario, equipos, registros, apego a las normas que regulan su funcionamiento y las limitaciones de la oficina de despacho de vuelos, de despacho de vuelos y control operacional, así como de despacho de vuelos y control operacional centralizado.

**11.3.** La Autoridad Aeronáutica verificará que los titulares de oficinas de despacho en sus diferentes modalidades, vigilen y establezcan el nivel de cumplimiento con el Manual de Despacho de la oficina y/o Manual General de Operaciones, establecido en el Sistema de Garantía de Calidad referido en los numerales 5.10., 6.10. y 7.9 de la presente Norma Oficial Mexicana.

**11.4.** La Autoridad Aeronáutica verificará que los titulares de oficinas de despacho en sus diferentes modalidades, cuenten con las medidas preventivas o correctivas adoptadas para efectos del numeral 5.10.2.3.

**11.5.** La Autoridad Aeronáutica verificará que los titulares de oficinas de despacho en sus diferentes modalidades presenten los requisitos de personal exigidos en el numeral 5.6., 6.6. y 7.6.; así mismo los titulares presentarán para verificación y consideración de la Autoridad Aeronáutica el informe referido en los numerales 5.6.1.2., 6.6.1. y 7.6.1.2., acerca de la actuación profesional, licencias y capacidades de la persona nominada al puesto de Responsable de la oficina de Despacho en cualesquier modalidad.

**11.6.** La Autoridad Aeronáutica verificará que el personal oficial de operaciones de aeronaves y, en general, de la oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado utilice los documentos autorizados y necesarios para la realización del despacho de vuelos y/o control operacional de las aeronaves. Para los efectos del presente numeral y de los numerales 7.7.6. y 7.7.7., puede ser válida la firma electrónica, toda vez que ésta garantice un nivel adecuado de seguridad para la Autoridad Aeronáutica al verificar que únicamente firme la persona facultada para dichos efectos.

**11.7.** Cuando los titulares de oficinas de despacho de vuelos, de despacho de vuelos y control operacional, así como de despacho de vuelos y control operacional centralizado soliciten que se les formule la evaluación de la conformidad con arreglo a los numerales 11.3., 11.4., 11.5. y 11.6. de la presente norma, deben preparar y presentar ante la Dirección de Aviación, dependiente de la Dirección General de Aeronáutica Civil, la solicitud en escrito libre indicando el nombre, denominación o razón social de quien o quienes promuevan, en su caso de su representante legal, domicilio para recibir notificaciones, así como nombre de la persona o personas autorizadas para recibirlas, la petición que se formula, los hechos o razones que dan motivo a la petición, el órgano administrativo a que se dirigen, lugar y fecha de su emisión. El escrito debe estar firmado por el interesado o su representante legal, en caso de que éstos no sepan o no puedan firmar, se debe imprimir su huella digital. Con el mencionado escrito se debe adjuntar la documentación que se enlista a continuación y la que, en su caso, se contemple en el numeral en cuestión, y manifestar a la Autoridad Aeronáutica su disposición para ser evaluado dentro de lo previsto en la presente Norma Oficial Mexicana:

a) Poder(es) del (de los) representante(s) legal(es) (1 original o 1 copia certificada).

Recibida la solicitud completa, la Autoridad Aeronáutica debe resolver la solicitud dentro del plazo que se establece en el numeral siguiente a efecto de que se realicen la verificación y evaluación de la conformidad con el cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana.

**11.8.** Tiempo de respuesta:

Tres meses contados a partir de la fecha en que se hubiere presentado la solicitud debidamente integrada.

Si al término del plazo máximo de respuesta, la Autoridad no ha respondido, se entenderá que la solicitud fue resuelta en sentido negativo al promovente.

Fundamento jurídico: Artículo 17 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

En caso de ser necesario la Autoridad cuenta con un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la fecha de presentación de la solicitud para requerir al promovente la información faltante. Asimismo el promovente cuenta con 10 días hábiles contados a partir de que haya surtido efecto la notificación para subsanar dichas omisiones; transcurrido el plazo correspondiente sin desahogar la prevención, se desechará el trámite.

Fundamento jurídico: 17-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

## **12. Vigencia**

**12.1.** La presente Norma Oficial Mexicana entrará en vigor a los 60 días naturales posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

México, D.F., a 12 de febrero de 2014.