

Manual de Procedimientos

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

CÓDIGO QA-084/09-QA-P
REVISIÓN 01
FECHA JAN/16/2012

ANEXO 3: ADMINISTRACION Y CONTROL DE DISCREPANCIAS

PREPARADO POR	
Nombre	Firma
Cargo	Fecha

REVISADO POR			
Propietario		Director del Área (Si aplica)	
Nombre	Firma	<i>N/A</i>	
		Nombre	Firma
Cargo	Fecha	Cargo	Fecha

APROBADO POR (Si aplica)			
Gerencia de Control de Calidad (Si aplica)		Gerencia Administrativa (Si aplica)	
<i>N/A</i>		<i>N/A</i>	
Nombre	Firma	Nombre	Firma
Cargo	Fecha	Cargo	Fecha

COPIA CONTROLADA	
Poseedor	Nº de Copia
Aprobado (Director de Aseguramiento de la Calidad)	
El propietario de este procedimiento es responsable por su revisión anual, actualización, monitoreo, control y aprobación.	

Contenido.

1. Objetivo
2. Alcance
3. Personal involucrado
4. Recursos
5. Disposiciones Legales o Reglamentarias
6. Flujograma del proceso
7. Descripción del proceso
8. Anexos

1. Objetivo.

Establecer las actividades necesarias para una efectiva administración y control de las discrepancias detectadas por la autoridad de aviación civil de El Salvador.

2. Alcance.

Este procedimiento es aplicable tanto para la administración y control de discrepancias del área de operaciones, así como del área de mantenimiento.

3. Personal involucrado.

- Administrador de Reportes Aeronáuticos: persona encargada de los reportes aeronáuticos en el área de Operaciones o Mantenimiento
- Auditado (Diferentes áreas de la empresa)
- Inspector de la Autoridad de Aviación Civil (AAC)

4. Recursos.

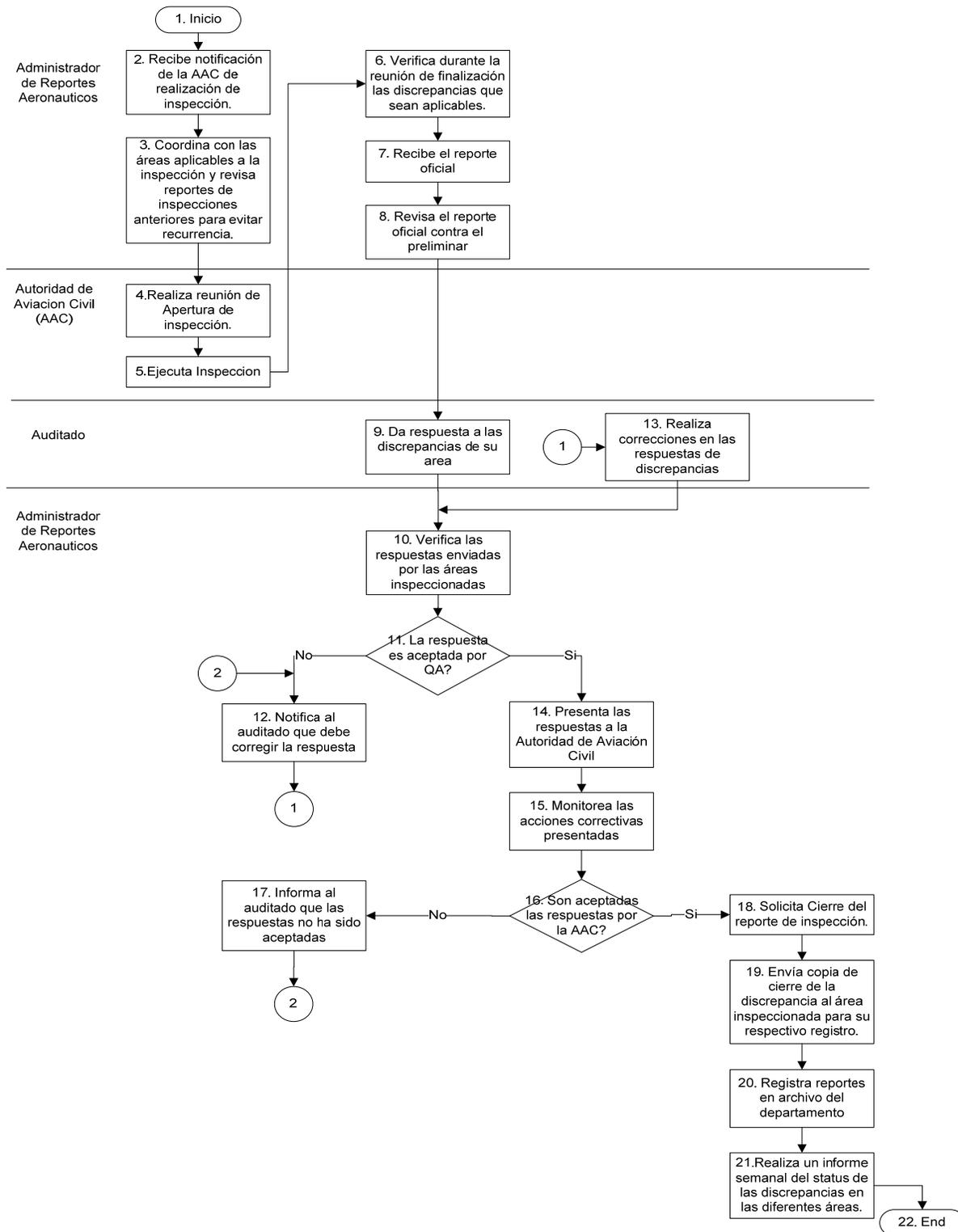
Regulaciones de Aviación Civil de El Salvador
Manuales de procedimientos de la Aerolínea
Reporte de Auditorías

5. Disposiciones legales o reglamentarias.

RAC OPS I, 1.035

6. Flujograma del proceso

Refiera a la siguiente página.



7. Descripción del proceso.

No.	Actividad	Responsable	Especificaciones
1.	Inicio	---	---
2.	Recibe notificación de la AAC de realización de inspección.	Administrador de Reportes Aeronáuticos	Aseguramiento de la calidad y las áreas a ser inspeccionadas por la Autoridad, son notificadas de la realización de la inspección.
3.	Coordina con las áreas aplicables a la inspección y revisa reportes de inspecciones anteriores para evitar recurrencia.	Administrador de Reportes Aeronáuticos	Envía notificación a las áreas que serán inspeccionadas, para que éstas revisen y actualicen el estatus de reportes de auditorías anteriores realizadas por la AAC. Aseguramiento de la calidad coordina con las áreas auditadas, la revisión de reportes de inspecciones anteriores.
4.	Realiza reunión de Apertura de inspección.	Inspector de Aviación Civil	El inspector de la Autoridad de Aviación Civil realiza reunión de apertura, con el fin de que se establezca de manera clara el alcance de la auditoría.
5.	Ejecuta Inspección	Inspector de Aviación Civil	El Administrador de Reportes aeronáuticos dará soporte durante la inspección realizada por la autoridad y/o solicitará el apoyo de un auditor.
6.	Verifica durante la reunión de finalización las discrepancias que sean aplicables.	Administrador de Reportes Aeronáuticos	Los auditados, el Administrador de Reportes Aeronáuticos y/o el auditor de Aseguramiento de la Calidad, verifican las discrepancias identificadas en la inspección, antes de aceptar el reporte preliminar e informar a

No.	Actividad	Responsable	Especificaciones
			Aseguramiento de la Calidad de los hallazgos. NOTA: Es recomendable solicitar la documentación de soporte a la Autoridad de las discrepancias detectadas.
7.	Recibe el reporte oficial	Administrador de Reportes Aeronáuticos	Ops: Lo recibe de parte del Gerente de Operaciones y lo envía a las áreas involucradas. Mtto: lo recibe directamente de la autoridad, vía correo electrónico.
8.	Revisa el reporte oficial contra el preliminar	Administrador de Reportes Aeronáuticos	Compara el reporte preliminar con el reporte final para asegurarse que sean las mismas discrepancias identificadas en la inspección realizada. De encontrarse divergencias en lo concertado, se deberá contactar al inspector que realizó la auditoria para realizar las respectivas modificaciones si aplican.
9	Da respuesta a las discrepancias de su área	Auditado	Al recibo del reporte oficial, el auditado cuenta con ocho (8) días para presentar las respuestas a las discrepancias encontradas. Si esto no se cumple, la Autoridad iniciará un proceso legal. El auditado debe enviar a Aseguramiento de la Calidad las acciones correctivas a desarrollar o implementar en el formato de la Autoridad de Aviación Civil (Ver anexo 1) y

No.	Actividad	Responsable	Especificaciones
			<p>adjuntar documentos de soporte.</p> <p>La respuesta debe incluir la identificación de la causa raíz de la discrepancia.</p> <p>Para ello, el auditado puede hacer uso de la técnica de preguntarse el por qué sucedió la discrepancia y luego continuar preguntando “por qué” al menos cinco veces. Esto lo reta a buscar a fondo.</p> <p>Se debe tener cuidado de no preguntar “Quién?”, pues interesa el proceso y no las personas involucradas.</p>
10.	Verifica las respuestas enviadas por las áreas inspeccionadas	Administrador de Reportes Aeronáuticos	Revisa las respuestas enviadas por el auditado (Documentos de soporte) y verifica el formato de la AAC.
11.	La respuesta es aceptada por QA?	Administrador de Reportes Aeronáuticos	Si la respuesta es No, continúa con el siguiente paso. De lo contrario va al paso 14.
12.	Notifica al auditado que debe corregir la respuesta	Administrador de Reportes Aeronáuticos	<p>Aseguramiento de la Calidad informa al auditado que la respuesta no es satisfactoria o no cumple con lo requerido por la autoridad.</p> <p>Nota: Las observaciones deberán estar bien sustentadas de cual es la razón de no aceptación de la respuesta.</p>
13.	Realiza correcciones en las respuestas de discrepancias	Auditado	Y regresa al paso 10.
14.	Presenta las respuestas a la Autoridad de Aviación Civil	Administrador de Reportes Aeronáuticos	Aseguramiento de la calidad presenta las respuestas enviadas por los auditados a la Autoridad

No.	Actividad	Responsable	Especificaciones
			<p>de Aviación Civil, para su aceptación y aprobación.</p> <p>La documentación a presentar deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta de entrega firmada por el Gerente de QA. (Ops ó Mtto, según sea el área auditada) -Reporte de respuestas debidamente completado. -Información de soporte correspondiente a las no conformidades reportadas.
15.	Monitorea las acciones correctivas presentadas	Administrador de Reportes Aeronáuticos	<p>El tiempo que se toma la Autoridad en revisar lo enviado, puede variar.</p> <p>Aseguramiento de la calidad monitorea continuamente el estatus de las respuestas presentadas a la Autoridad de Aviación Civil y es notificada si la respuesta es aceptada o no.</p>
16.	Son aceptadas las respuestas de las discrepancias por la Autoridad de Aviación Civil?	Administrador de Reportes Aeronáuticos	<p>Si la respuesta es:</p> <p>No: continuar con el siguiente paso,</p> <p>Si: Continuar con el paso 18.</p>
17.	Informa al auditado que las respuestas no ha sido aceptadas	Administrador de Reportes Aeronáuticos	<p>Aseguramiento de la Calidad entrega copia de documento de rechazo e informa al auditado que la respuesta no fue satisfactoria para la AAC y solicita realizar los cambios pertinentes a las acciones correctivas. Regresa al paso 12</p>

No.	Actividad	Responsable	Especificaciones
			y posteriores, hasta que es aceptada la respuesta.
18.	Solicita Cierre del reporte de inspección.	Administrador de Reportes Aeronáuticos	Aseguramiento de la calidad solicita el cierre del reporte de discrepancias a la Autoridad de Aviación Civil.
19.	Envía copia de cierre de la discrepancia al área inspeccionada para su respectivo registro.	Administrador de Reportes Aeronáuticos	Aseguramiento de la Calidad informa la aceptación de las respuestas al auditado y envía copia del cierre del reporte de inspección.
20.	Registra reportes en archivo del departamento	Administrador de Reportes Aeronáuticos	Actualiza el registro de reportes de inspecciones realizadas por la autoridad.
21.	Realiza un informe semanal del status de las discrepancias en las diferentes áreas.	Administrador de Reportes Aeronáuticos	Actualiza el reporte de seguimiento de discrepancias y los envía a las áreas de Operaciones, Dirección de Aseguramiento de la Calidad, Gerencia de entrenamientos, Gerencia de mantenimiento y demás áreas aplicables.
22.	Fin	-----	-----

8. Anexos

ANEXO 1. REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS DE LA AUTORIDAD

 AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL Km 9½, Carretera Panamericana Ilopango, San Salvador, El Salvador, Centro América Tel: 2565-4400, Fax SDNA:2565-4478 Fax SDSV: 2565-4459			
REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS			
Sección A. Información General			
1. Número de Seguimiento:	(1)	4. Área de Inspección:	(4)
2. Número de No Conformidad:	(2)	5. Nombre Operador / Compañía:	(5)
3. Fecha:	(3)	6. Categoría de la No Conformidad:	(6)
Sección B. Causa Raiz			
(7)			
Sección C. Corrección de la Compañía			
(8)			
Fecha: (9)			
Sección D. Acción Correctiva (Para prevenir su recurrencia) A ser completado por el Operador			
(10)			
Fecha propuesta de cumplimiento:	Nombre y Firma del responsable de la discrepancia	Fecha:	
(11)	(12)	(13)	
Sección E. Para uso exclusivo de la Autoridad de Aviación Civil		Fecha de Recepción: (14)	
1.1. Documentación anexa Recibida: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> INCOMPLETA <input type="checkbox"/> NO RELACIONADA <input type="checkbox"/>		1.2. Fecha:	
		1.3. Nombre y Firma:	
2.1. Se propone una nueva fecha de cumplimiento: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	2.2 Nueva fecha propuesta:	2.3 Nombre y Firma:	
3.1. Requiere Constatación y Seguimiento (modificar plan de Vigilancia como sea aplicable): SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	3.2 Fecha Propuesta:	3.3 Nombre y Firma:	
4.1. Cierre de ítem de Auditoria por: (Nombre Inspector)	4.2 Fecha :	4.3 Firma:	
AAC-SSV-002-F3 Revision 04 08-Dic-2011			

FORMATO DE REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS

Este formato de reporte de acciones correctivas es utilizado para poder contestar las discrepancias identificadas por la Autoridad de Aviación Civil de El Salvador, en las diferentes estaciones de aerolínea Torogoz.

La Autoridad de Aviación Civil de El Salvador (AAC) categoriza las discrepancias de la siguiente manera:

Categoría “A”: Son aquellas discrepancias que afectan directamente la seguridad operacional de la aerolínea, y su respuesta tiene que ser inmediata.

Categoría “B”: Son aquellas discrepancias que no afectan directamente la seguridad operacional de la aerolínea, y se tiene un tiempo de hasta 8 días hábiles para responder.

Categoría “C”: Son todas las discrepancias que potencialmente pueden convertirse en categorías “A” y “B”, y se tiene un tiempo de hasta 8 días hábiles para responder.

Instrucciones de llenado:

1. Colocar el número de seguimiento, que es un código de seis dígitos otorgado por el inspector de la AAC y que se puede identificar en el reporte preliminar.
2. Identificar y colocar el número de la discrepancia que se está contestando.
3. Coloque la fecha en que se realizó la inspección en el área involucrada.
4. Escribir el área, lugar de inspección. Por ejemplo: CIT-SAL, Estación MEX.
5. Escribir el nombre de la aerolínea, en este caso es aerolínea Torogoz.
6. Colocar la categoría de las discrepancias. Este dato se obtiene del reporte oficial que envía la AAC a la aerolínea.
7. Sección Causa raíz. Identifique y escriba el porqué ocasionó el error o la discrepancia.
8. Escriba la acción (corrección) a implementar para corregir el error.
9. Coloque la fecha en que se está implementando la acción correctiva en la área inspeccionada.
10. Escriba la acción correctiva para prevenir que el error o la discrepancia vuelva a ocurrir.
11. Coloque la fecha propuesta para cumplir con la acción correctiva para prevenir el error o la discrepancia.
12. Coloque el nombre y firma del responsable del área inspeccionada. Por ejemplo si el área inspeccionada fue la estación, colocar el nombre del Gerente de estación y si es posible la firma.
13. Coloque la fecha en que esta firmando el reporte de acciones correctivas.
14. La Sección “E”, es para uso exclusivo del inspector de la AAC.
15. **Recordar que** se llenará un reporte de acciones correctivas por cada discrepancia identificada por la Autoridad de Aviación Civil de El Salvador.