

Manual de Procedimientos

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

CÓDIGO QA-044/12-QA-P  
REVISIÓN 01  
FECHA NOV/01/2012

**ANEXO 1: PROCEDIMIENTO DE REALIZACION DE AUDITORIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

| PREPARADO POR |       |
|---------------|-------|
| Nombre        | Firma |
| Cargo         | Fecha |

| REVISADO POR |       |                               |       |
|--------------|-------|-------------------------------|-------|
| Propietario  |       | Director del Área (Si aplica) |       |
| Nombre       | Firma | Nombre                        | Firma |
| Cargo        | Fecha | Cargo                         | Fecha |

| APROBADO POR (Si aplica)                   |       |                                     |       |
|--|-------|-------------------------------------|-------|
| Gerencia de Control de Calidad (Si aplica) |       | Gerencia Administrativa (Si aplica) |       |
| 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.**

Definir y Establecer las actividades necesarias para la realización de auditorías de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones y poder cumplir con el plan anual de auditorías.

**2. Alcance.**

Este procedimiento aplica para las auditorías realizadas por el departamento de Aseguramiento de la Calidad.

**3. Personal involucrado.**

Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones  
Auditado o Responsable de realizar la Acción (preventiva o correctiva)  
Gerente de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones  
Analista de Especificaciones Técnicas

**4. Recursos.**

Plan Anual de Auditorias  
Listas de Verificación  
Manuales de Operaciones  
Auditores habilitados  
Sistema de Auditoria (Herramienta AQD)

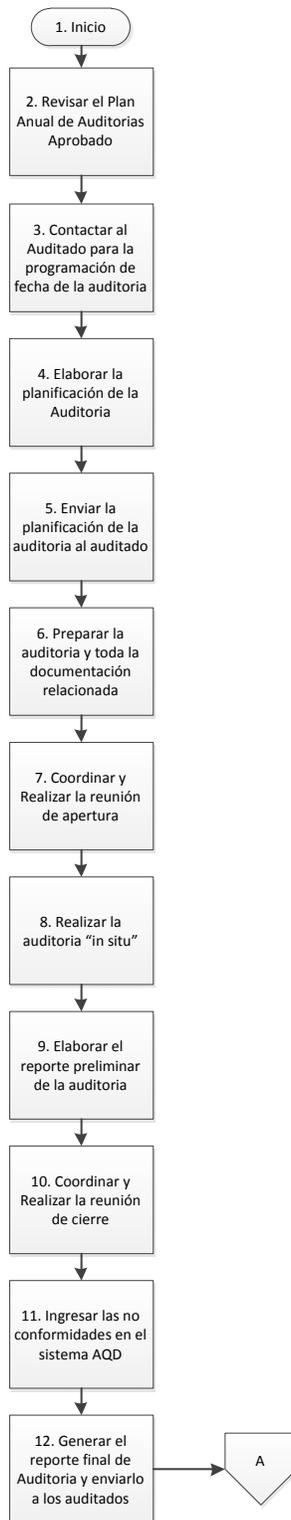
**5. Disposiciones legales o reglamentarias.**

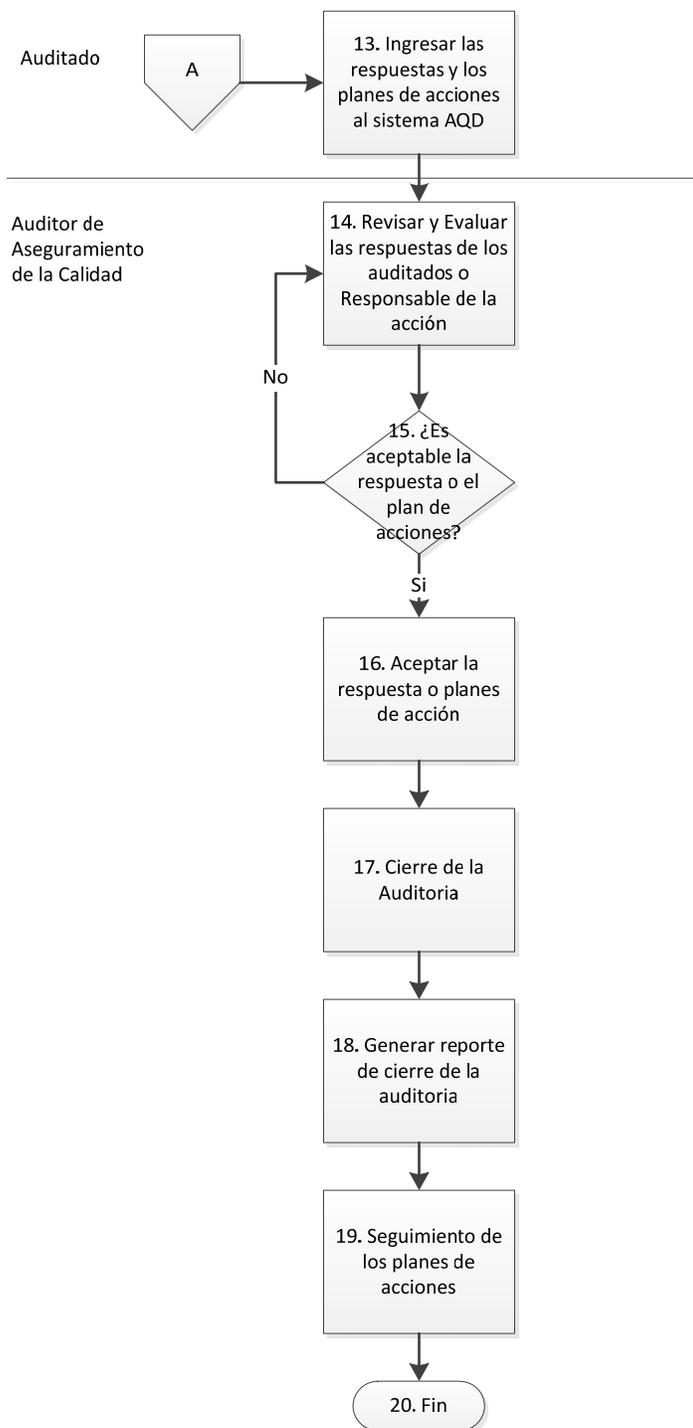
RAC OPS I, RAC 1.035, CA OPS 1.035

**6. Flujograma del proceso**

Refiera a la siguiente página

Auditor de Aseguramiento de la Calidad





**7. Descripción del proceso.**

| No. | Actividad   | Responsable   | Especificaciones   |
|-----|---|---|--|
| 1.  | Inicio  | ---   | ---  |
| 2.  | Revisar el Plan Anual de Auditorias Aprobado                        | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | Verificar en el plan anual las auditorias asignadas.<br><br>Nota: Para mayor detalle de revisión del plan anual de auditorías, referirse al procedimiento QA-739-00-QA-P   |
| 3.  | Contactar al Auditado para la programación de fecha de la auditoria | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | Comunicarse con el auditado por cualquier medio disponible (Correo electrónico, llamada telefónica, etc.) para establecer un fecha de realización de la auditoria en común acuerdo y cumpliendo con la fecha del plan anual.   |
| 4.  | Elaborar la planificación de la Auditoria                           | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | Realizar la planificación de la auditoria utilizando el formato establecido en el Anexo "A" de este procedimiento, donde se debe considerar los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar la fecha acordada anteriormente con el auditado,</li> <li>• Definir el contacto o persona responsable para atender la auditoria,</li> <li>• Establecer el objetivo y criterio de la auditoría, basándose en el cumplimiento de las Regulaciones aplicables, procedimientos, políticas y estándares de la aerolínea, etc.),</li> </ul> |

| No. | Actividad   | Responsable   | Especificaciones  |
|-----|---|---|---|
|     |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer el alcance de la auditoria, incluyendo todas las áreas, procesos, registros y documentos a auditar,</li> <li>• Revisar los reportes de eventos relevantes relacionados a la seguridad y seguridad operacional ocurridos en el área a auditar,</li> <li>• Verificar los reportes de auditorías previas, para comprobar la eficacia de las acciones correctivas implementadas,</li> <li>• Especificar el horario o agenda a seguir en la auditoria, definiendo responsables.</li> </ul> |
| 5.  | Enviar la planificación de la auditoria al auditado       | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | Enviar por correo electrónico la planificación de la auditoria al auditado, con 15 días mínimo de anticipación a la fecha de realización de la auditoria.   |
| 6.  | Preparar la auditoria y toda la documentación relacionada | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | <p>Para preparar la auditoria se debe considerar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizarse con los cambios de los procedimientos, manuales del área a auditar (si es aplicable),</li> <li>• Seleccionar las listas de verificación a utilizar,</li> <li>• Revisar el reporte de la auditoria anterior.</li> </ul>   |

| No. | Actividad                                      | Responsable   | Especificaciones   |
|-----|--|---|--|
| 7.  | Coordinar y Realizar la reunión de apertura    | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | Iniciar la reunión de apertura en el horario establecido en la planificación, presentar a los auditados el plan de la auditoria a seguir y si es necesario realizar ajustes a la misma.  |
| 8.  | Realizar la auditoria "in situ"                | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | Iniciar la auditoria en el lugar, apoyándose en la lista de verificación, realizar preguntas al auditado, solicitar evidencia de las acciones realizadas y Comparar los hallazgos vrs. los criterios de auditorías, para poder determinar si existe una conformidad o no conformidad.  |
| 9.  | Elaborar el reporte preliminar de la auditoria | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | Al finalizar la realización de la auditoria se debe elaborar el reporte preliminar con todas las no conformidades identificadas durante la auditoria, detallando claramente el incumplimiento y especificando el criterio de auditoría en incumplimiento.<br><br>Este reporte preliminar debe ser firmado por el auditado y por el auditor, para evidenciar que se ha explicado detalladamente y está de acuerdo con las no conformidades identificadas. |

| No. | Actividad                                       | Responsable   | Especificaciones   |
|-----|---|---|--|
| 10. | Coordinar y Realizar la reunión de cierre       | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | <p>Organizar la reunión de cierre y comunicarles los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar los resultados de la auditoria, detallando las no conformidades identificadas,</li> <li>• Explicar los plazos de tiempo para presentar las respuestas y que estas deben ser ingresadas en el sistema,</li> </ul> <p>Nota: Si durante esta etapa el auditado presenta evidencia objetiva, que le ayude a respaldar su respuesta, la no conformidad puede ser considerada como “cerrada durante la auditoria” y este estatus se reflejaría en el reporte final.</p> |
| 11. | Ingresar las no conformidades en el sistema AQD | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | <p>Las no conformidades deben ingresarse en el sistema de auditorías AQD, en un periodo de 5 días calendarios, después de realizada la auditoria.</p> <p>Posteriormente se deben clasificar las no conformidades, acorde al Anexo “B” de este procedimiento.</p>   |

| Actividad |  | Responsable   | Especificaciones  |
|-----------|--|---|---|
| 12.       | Generar el reporte final de Auditoria y enviarlo a los auditados | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | Crear el reporte final de auditoría en el sistema AQD, revisar que contenga todas las no conformidades correctamente clasificadas para poderlo enviar por correo electrónico a los auditados o partes interesadas.  |
| 13.       | Ingresar las respuestas y los planes de acciones al sistema AQD  | Auditado  | <p>Las respuestas a las no conformidades deben de ingresarse al sistema de auditoría AQD en el tiempo establecido, realizando el respectivo análisis de causa raíz y proponiendo los planes de acciones correctivos o preventivos.</p> <p>En situaciones que las acciones requeridas para cerrar una no conformidad son responsabilidad de personas de otras áreas, el auditado puede asignar la acción a otra persona específica que puede resolver la falla. El auditado deberá de coordinar el plan de acciones y las fechas límites para ejecutarlas.</p> <p>Nota: Cada respuesta proporcionada debe de adjuntar la documentación de soporte para poder evidenciar las acciones realizadas.</p> |

| Actividad |  | Responsable   | Especificaciones   |
|-----------|--|---|--|
| 14.       | Revisar y Evaluar las respuestas de los auditados o Responsable de la acción | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | Una vez el auditado o el responsable de la acción haya ingresado la respuesta, el auditor dispone de 5 días calendarios para poder evaluar el plan de acciones, revisando el análisis de la causa raíz, las acciones correctivas o preventivas a implementar.  |
| 15.       | ¿Es aceptable la respuesta o el plan de acciones?                            | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | Si: Continuar con el siguiente paso.<br>No: rechazar la respuesta, explicando el motivo y regresar al paso 14.<br>Nota: En situaciones que no se llegue a un acuerdo entre el auditado y el auditor, después de haber realizados 3 intentos, se procederá con el sistema de escalamiento de no conformidades descrito en el MAC OPS, Cap.05.03.00. |
| 16.       | Aceptar la respuesta o planes de acción                                      | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | Una vez el auditor esté de acuerdo con la respuesta a los planes de acciones propuestos por el auditado o responsable de la acción, se procederá a dar por aceptada la respuesta a la no conformidad para que el auditado inicie las acciones.   |
| 17.       | Cierre de la Auditoria   | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | Una auditoria se podrá cerrar siempre y cuando todas las respuestas o planes de acciones de una auditoria han sido aceptados por el auditor en el sistema AQD.   |

| Actividad |   | Responsable   | Especificaciones   |
|-----------|---|---|--|
| 18.       | Generar reporte de cierre de la auditoria | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | Crear el reporte de la auditoria reflejando el estatus de aceptación de las respuestas a las no conformidades y enviárselo por correo electrónico al auditado o a las partes interesadas.  |
| 19.       | Seguimiento de los planes de acciones     | Auditor de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones | <p>Al cerrar la Auditoria se procede a dar seguimiento a los planes de acciones correctivos o preventivos, dependiendo del origen de la no conformidad.</p> <p>En el plan de acción se revisará las fechas de ejecución los controles de las actividades y la efectividad de las acciones implementadas.</p> <p>Es necesario recordar que el auditado debe de adjuntar toda la documentación de soporte de las diferentes acciones ejecutadas.</p> |
| 20.       | Fin                                       | ---   | ---  |

8. Anexos

**Anexo "A"**  
 Formato de Planificación de Auditoria

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**  
**Reporte Preliminar de Auditoria**

|  |  |
|--|--|
| <b>Estación:</b><br>El Salvador, Primer Semestre, 2012       | <b>Fecha de la Auditoria:</b><br>Del 21 al 25 de Junio, 2012 |
| <b>Contacto:</b>   | <b>Audidores:</b>  |
| <b>Base Regulatoria:</b><br>RAC OPS 1.035/ MAC, Sección 2.5. | <b>Alcance:</b><br>Auditoria de base para la aerolínea.      |

**Objetivo de la Auditoria**

Verificar que todos los procesos, actividades, registros de las operaciones de la aerolínea, estén en cumplimiento con todos los requisitos, normas, regulaciones aplicables y políticas de la empresa.

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>AREAS AUDITADAS</b> | Servicio al Pasajero<br>Operaciones en Rampa<br>Proveedor de Catering (cocina)<br>Operación Wet lease. |
|------------------------|--|

**REPORTE DE NO CONFORMIDADES:**

| No Conformidad | Asignada a | Estatus |
|----------------|------------|---------|
| 1. .           |            |         |

## Anexo "B"

## Clasificación de No conformidades

| Descripción  | Categorización     | Periodo o plazo de respuesta         |
|--|--------------------|--------------------------------------|
| <p>Es una no conformidad contra los criterios de la auditoria que SI afecta de manera directa la seguridad operacional.</p> <p>Este tipo de no conformidad requiere una acción inmediata, que permitirá disminuir los riesgos de la operación.</p>   | <b>A</b>           | 10 días Calendario                   |
| <p>Es una no conformidad contra los criterios de la auditoria que NO afecta de manera directa la seguridad operacional (seguridad o integridad del personal en tierra, seguridad de las aeronaves, equipos, etc.)</p>  | <b>B</b>           | Hasta 60 días Calendario             |
| <p>Es una Falla potencial que a pesar de no ser calificado como no conformidad durante la auditoria, el auditor considera que en un futuro de no tomarse acciones preventivas, pudiera convertirse en una no conformidad. Este tipo de hallazgo pudiera generar planes de acciones preventivas</p> | <b>Observación</b> | No requiere respuesta por su origen. |