

Nombre del participante: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente todo el examen e indique con pluma lo que se pide.**Parte 1: Cuestionario (60 %)**

1. Mencione la definición de auditoría.
  
2. Subraye, ¿A que corresponde el método racional para alcanzar conclusiones fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático?
  - a) Auditoría.
  - b) Presentación imparcial.
  - c) Enfoque basado en la evidencia.
  - d) Plan de auditoría.
  
3. Subraye, ¿Qué auditoría es la realizada por la propia organización para la revisión por parte de la Dirección General, para confirmar la eficacia del Sistema de Gestión y detectar áreas de oportunidad y de mejora?
  - a) Auditoría interna.
  - b) Auditoría externa de segunda parte.
  - c) Auditoría de primera parte.
  - d) a y c son correctas.
  
4. Subraye, ¿En que ayudan las auditorías externas de tercera parte?
  - a) A corregir problemas previos a las auditorías externas.
  - b) A seleccionar, calificar y aprobar proveedores.
  - c) A ganar reconocimiento.
  - d) A mejorar sus sistemas de los proveedores.
  
5. Subraye, ¿Cuál es una de las responsabilidades del auditor?
  - a) Observador.
  - b) Documentar el 100% de los resultados.
  - c) Puede reconocer soluciones a problemas.
  - d) Tener experiencia en el puesto.
  
6. Subraye, ¿En qué etapa de la auditoría se crean las listas de verificación?
  - a) Seguimiento.
  - b) Informe.
  - c) Realización.
  - d) Planeación y preparación.
  
7. Subraye, ¿Cuáles son algunos ejemplos de evidencia de auditoría?
  - a) Atributos personales, conocimientos y habilidades, educación y experiencia.
  - b) No conformidades.
  - c) Objetivos coherentes, alcance y recursos necesarios.
  - d) Copias de instrucciones de trabajo, registros que requieren inspección y prueba.
  
8. Subraye, ¿Es uno de los métodos más importantes para recopilar información?

- a) Revisión de registros de calidad.
- b) Fotografías.
- c) Entrevista.
- d) Inspección de la documentación.

**9. Subraye ¿cuáles son algunas técnicas de auditoría?**

- a) Entrevista y evidencia.
- b) Programación y planeación.
- c) Muestreo y Rastreo.
- d) Comprobación y entrevista.

**10. Subraye ¿Cuál es un consejo para la realización durante una auditoría?**

- a) Mostrar Interés.
- b) Hacer preguntas fáciles.
- c) No informar al auditado del avance y resultado.
- d) Todas son correctas.

**11. Subraye, ¿Qué es considerada una no conformidad?**

- a) El cumplimiento de un requisito.
- b) El incumplimiento a un requisito sin evidencia.
- c) El incumplimiento a un requisito con evidencia.
- d) El cumplimiento de un requisito con evidencia.

**12. Subraye, ¿Qué es una acción correctiva?**

- a) Lecciones aprendidas por el auditor durante la auditoría.
- b) Correspondencia lógica entre las ideas de una persona y su comportamiento.
- c) Acción para eliminar la causa de la no conformidad detectada.
- d) Cumplimiento de un requisito sin evidencia.

**Parte 2: Ejercicio (40 %)****13. Usted debe elaborar una parte de un informe de auditoría que reúna los requisitos exigibles a una determinación de hallazgos, el cual debe contener 2 no conformidades detectadas en los formatos siguientes. Para cada no conformidad debe indicar de manera clara lo siguiente:**

- 1. Número de auditoría y número de no conformidad consecutiva.
- 2. Declaración de hallazgos (4 elementos).
- 3. Acción correctiva propuesta.

En la segunda auditoría de calidad ordinaria in situ realizada a la estación de operación Mérida el pasado 25 de marzo del año en curso (MID/OPS/2018/02), durante el servicio de transito de la aeronave XA-MAF, se observó por el auditor, que al realizar los procedimientos previos a la recepción de la aeronave por parte del personal de rampa, no se realizó el procedimiento de FOD, para verificar que la rampa se encuentre limpia y libre de objetos (situación grave, MOT Revisión 11 pag. 2-6-71 “El Representante de Operaciones en Tierra debe supervisar que se realice el procedimiento de inspección visual en la plataforma en busca de objetos que pudieran ocasionar un daño a la aeronave (FOD) por parte del personal de tierra”), el personal de tierra realizó el abordaje de pasajeros sin la autorización del piloto al mando (situación grave, MOT Revisión 11 pag 2-6-223 “El Piloto al mando debe confirmar con el sobrecargo que la cabina de pasajeros se encuentre lista para poder autorizar el abordaje, informando posteriormente al personal de tierra”), por último, durante la revisión de la papelería de vuelo del día 21 de marzo se observó que no se encontró el registro del formato de control de equipaje del vuelo 455 MID-CME (situación grave, MOT Revisión 11 pag. 2-4-15 “La papelería obligatoria para la atención de un vuelo debe contener: plan de vuelo, peso y balance, pronóstico meteorológicos, control de equipaje, NOTAM’s, las cuales deben estar resguardadas al menos 3 meses posteriores a la fecha de su creación”).

¡Éxito!

**Formatos para respuesta**

FECHA LÍMITE	ÁREA	NOMBRE DEL RESPONSABLE	PUESTO	FIRMA DEL RESPONSABLE
NO CONFORMIDAD:				
FUNDAMENTO DE LA NO CONFORMIDAD:				
ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA:				
ACTIVIDADES				
ACCIÓN CORRECTIVA EFECTUADA:				
EVIDENCIAS				
<b>PARA USO EXCLUSIVO DE LA GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</b>				
AUDITORÍA	ACEPTADO	RECHAZADO	FECHA DE CIERRE	FIRMA
			/ /	

FECHA LÍMITE	ÁREA	NOMBRE DEL RESPONSABLE	PUESTO	FIRMA DEL RESPONSABLE

NO CONFORMIDAD:	
-----------------	--

FUNDAMENTO DE LA NO CONFORMIDAD:	
----------------------------------	--

ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA:	ACTIVIDADES
------------------------------	-------------

ACCIÓN CORRECTIVA EFECTUADA:	EVIDENCIAS
------------------------------	------------

PARA USO EXCLUSIVO DE LA GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD				
AUDITORÍA	ACEPTADO	RECHAZADO	FECHA DE CIERRE	FIRMA
			/ /	