

**Práctica 1: Planeación de auditoría**

El programa de auditorías 2019 tiene contemplado realizar una auditoría de calidad ordinaria en sitio a la estación de operación Monterrey para los días 15 y 16 de mayo, a fin de constatar el nivel de cumplimiento de las funciones y responsabilidades del jefe de aeropuerto establecidas en los manuales de operación de TAR, siendo esta auditoría la primera del año en esa estación, la cual se realizará por un auditor de calidad (participante 1) y un auditor líder (participante 2). Notificando de dicha auditoría al jefe de aeropuerto y al responsable directo del área auditada.

**Instrucciones:** Determinar la tabla de necesidades para realizar una planeación de auditoría, llenar de manera correcta los formatos necesarios para iniciar una auditoría (agenda, lista de asistencia y lista de verificación) y presentar la información relevante durante una reunión de apertura simulada.

• **Tabla de necesidades para la planeación de auditoría**

| Documentación de referencia | Equipo y materiales | Gastos o logística |  |
|-----------------------------|---------------------|--------------------|--|
|                             |                     |                    |  |
|                             |                     |                    |  |
|                             |                     |                    |  |
|                             |                     |                    |  |
|                             |                     |                    |  |


• **Agenda**

| Área auditada |      | Lugar de la auditoría        | Número de auditoría |
|---------------|------|------------------------------|---------------------|
|               |      |                              |                     |
| Fecha         | Hora | Área o proceso por verificar | Auditor             |
|               | :    |                              |                     |
|               | :    |                              |                     |
|               | :    |                              |                     |
|               | :    |                              |                     |
|               | :    |                              |                     |
|               | :    |                              |                     |

• **Lista de asistencia**

| Nombre | Puesto | Firma |
|--------|--------|-------|
|        |        |       |
|        |        |       |
|        |        |       |
|        |        |       |
|        |        |       |

• **Lista de verificación**

|  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
|--|-------------------------------|---|---------|--------------------------------------|--|---|--|--|----|----|----|-----------|-----------|-----------|
|   |                               | <b>Lista de verificación de aeropuertos</b> |         | Gerencia de Aseguramiento de Calidad |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| <b>Datos de la auditoría</b>   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Número de auditoría:   |                               |   |         | Fecha de la auditoría: / /           |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Nombre del auditor:  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Alcance de la auditoría:   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Lugar de la auditoría:   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| <b>Política de confidencialidad de auditoría</b>   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| <p>TAR se compromete a cumplir esta política de confidencialidad, hacerla saber a la parte auditada antes del inicio de la auditoría, en el entendido que TAR recibirá o tendrá acceso a cierta información confidencial de la parte auditada. Toda la información confidencial es y seguirá siendo propiedad exclusiva de la parte que divulga la información confidencial (la parte auditada), quien conservará todos los derechos, títulos e intereses en ella. La parte que recibe la información confidencial (TAR) mantendrá la confidencialidad, resguardará toda la información confidencial y hará uso de dicha información confidencial únicamente con el fin de cumplir con sus obligaciones en virtud de poder realizar todo el proceso de la presente auditoría y hasta dos ciclos después del programa de auditorías, a partir del ciclo al que pertenece esta auditoría. TAR no divulgará, revelará ni comunicará ninguna información confidencial a ninguna otra parte, entidad u organización, excepto a las organizaciones, entidades o agentes que necesiten la información para cumplir con sus obligaciones en los términos de la regulación vigente correspondiente.</p> |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| <b>Datos del área auditada</b>   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Nombre del responsable:  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Puesto:  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Correo electrónico:  |                               |   |         | Teléfono:                            |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| <b>Lista de personal entrevistado</b>  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Nombre   |                               |   | Puesto  |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
|  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
|  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
|  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Acotaciones: Marque una "✓" en la casilla según corresponda</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SC</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si Cumple</td> <td style="text-align: center;">No Cumple</td> <td style="text-align: center;">No Aplica</td> </tr> </table>  |                               |   |         |                                      |  | Acotaciones: Marque una "✓" en la casilla según corresponda |  |  | SC | NC | NA | Si Cumple | No Cumple | No Aplica |
| Acotaciones: Marque una "✓" en la casilla según corresponda  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| SC   | NC                            | NA  |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Si Cumple  | No Cumple                     | No Aplica                                   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| <b>I. Puntos por verificar: Jefe de estación</b>   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| 1. ¿Cuenta con los manuales (MGO, MD, MOT y MAP, etc.) actualizados con la información del aeropuerto y personal de la estación con el oficio de autorización de la DGAC? (MGO 4.3.1 Página-41)  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| SC   | NC                            | NA  |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Observaciones:   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| 2. ¿Se cuenta con el Programa Local de Seguridad (Plan de Seguridad, de Contingencia y de Emergencia)? (MGO 4.3.2)   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| SC   | NC                            | NA  |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Observaciones:   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| 3. ¿Se cuenta con el archivo de la papelería oficial de los vuelos de acuerdo a lo establecido en el Manual de Despacho? (MD 2.29.)  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| SC   | NC                            | NA  |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Observaciones:   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| 4. ¿Cuenta el personal con su identificación de la compañía y su Tarjeta de Identificación Aeroportuaria (TIA)? (MSPAII 9.3.)  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| SC   | NC                            | NA  |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Observaciones:   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| 5. ¿Se cuenta con la lista de contactos con Autoridades, servicios de emergencia locales del Aeropuerto y lista de contactos de la compañía, (debe estar a la vista del personal)? (MSO Apéndice 5)  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| SC   | NC                            | NA  |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Observaciones:   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| <b>Sírvanse a llenar una vez concluida la auditoría y acreditando el contenido de la lista de verificación</b>   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Persona  | Responsable del área auditada |   | Auditor |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Firma:   |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Nombre:  |                               |   |         |                                      |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
| Código: DSO-GAC-LV-F-ATO   |                               | Revisión: 03                                |         | Fecha: abril-2019                    |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |
|  |                               |   |         | Página 1 de 6                        |  |   |  |  |    |    |    |           |           |           |

**Práctica 2: Técnicas de entrevista**

Se formarán grupos simulando estar en una auditoría a su puesto de trabajo (funciones y responsabilidades), por lo que la recolección de información se llevará a cabo mediante declaraciones durante una entrevista del auditor.

**Instrucciones:** Con ayuda de los documentos de referencia correspondientes al puesto de trabajo del auditado que les correspondió, obtenga la mayor cantidad de información útil que den evidencia del cumplimiento de las funciones y responsabilidades del auditado, realizando las notas de auditoría correspondientes a sus declaraciones.

**Práctica 3: Declaración de no conformidades**

**Caso 1:** En la auditoría de calidad ordinaria en sitio realizada a la Gerencia de Registros Técnicos el pasado 25 de abril del año en curso (GAC-D-GRT01-2019), se observó por el auditor que en la orden de trabajo TAR-145-20-3-18, la cual contiene los registros de dos tarjetas de trabajo con número: 145-72-00-01 y 145-72-00-02, ambas sin las firmas que corresponden al personal técnico de mantenimiento aeronáutico que realizó la tarea en los pasos 15 y 16 respectivamente de los 20 pasos totales que contemplan ambas tarjetas, dejando en duda la ejecución completa de dicha tarea (situación grave, MGM revisión 15 numeral 8.5 “Instructivo de llenado de las tarjetas de trabajo”, pag. 2-8-3, “Punto 4.- Una vez realizado el paso que indica la tarjeta de trabajo (e inspeccionada si aplica) se debe registrar el número de licencia y firma del técnico de mantenimiento aeronáutico que realizo dicho paso”).

**Caso 2:** Durante una auditoría de calidad ordinaria en sitio realizada a la estación de operación Bajío el pasado 24 de abril del año en curso (GAC-E-BJX01-2019), se observó por el auditor que el auto tanque de combustible C-123A en la preparación del vuelo número 422 (BJX-QET) con el equipo XA-MAF no se encontraba calzada al momento de la carga de combustible. (Situación grave, MOT Revisión 11 numeral 6.4 “Carga de combustible” pag. 2-6-3, “El representante de operaciones en tierra es el responsable de supervisar que se apliquen las medidas de seguridad (calzado, balizado, disposición y velocidad de circulación cerca de la aeronave) durante los servicios a las aeronaves de TAR, proporcionados por las diferentes compañías que prestan servicios contratados de apoyo terrestre”).

**Instrucciones:** Determinar una sola no conformidad para cada caso registrándolo en el registro de no conformidades y que contemple los siguientes requisitos:

1. Número de no conformidad y tipo.
2. Declaración de no conformidad y su descripción de requerimiento (4 elementos).

• **Registro de no conformidades**

|  |                  |                       |       |
|--|------------------|-----------------------|-------|
| Declaración de la no conformidad                         | N° de auditoría: | N° de no conformidad: | Tipo: |
|  | Dec:             |                       |       |
| Fuente y registro del requerimiento, criterio o estándar | Ref:             |                       |       |
|  | Desc:            |                       |       |

|  |                  |                       |       |
|--|------------------|-----------------------|-------|
| Declaración de la no conformidad                         | N° de auditoría: | N° de no conformidad: | Tipo: |
|  | Dec:             |                       |       |
| Fuente y registro del requerimiento, criterio o estándar | Ref:             |                       |       |
|  | Desc:            |                       |       |

**Extracto de la norma ISO 9001:2015****• 9.2 Auditoría interna**

La empresa tiene que realizar las auditorías internas dentro de unos intervalos de tiempo planificados, de ellas se obtendrá información muy valiosa acerca del Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme a:
  - I. Los requisitos de la organización para el Sistema de Gestión de la Calidad.
  - II. Los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- b) Se implanta y se mantiene de forma eficaz.

La empresa debe:

- 1) Realizar una planificación, establecer, implantar y mantener diferentes programas de auditorías que incluyen la frecuencia, la metodología, la responsabilidad, los requisitos y la elaboración de informes, además deben considerar la importancia de todos los procesos que se encuentran involucrados, los cambios que pueden afectar a la organización y los resultados que se obtienen de las auditorías previas.
- 2) Se deben definir los criterios bajo los que se basa la auditoría y el alcance que tendrá cada auditoría.
- 3) Hay que seleccionar a los auditores y realizar las auditorías asegurándose la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.
- 4) Una vez finalizada la auditoría los resultados deben quedar plasmados en un informe para la alta dirección
- 5) La auditoría puede generar que se deban realizar acciones correctivas.
- 6) La información debe quedar bien guardada como evidencia de la implantación del programa de auditoría y los resultados.

**ISO 19011:2018 vs ISO 19011:2011 cambios principales**

Si comparamos la versión anterior con la recién publicado encontramos lo siguiente:

- **Ampliación de la información** para la orientación sobre la gestión de un programa de auditoría. Esta información incluye los riesgos de un programa de auditoría. Esto quiere decir que, el responsable o responsables que vayan a realizar la auditoría tienen que identificar los riesgos y oportunidades del sistema para presentarlos a la empresa auditada. Con esto se consigue que dichos riesgos se puedan tratar de forma adecuada sin que perjudiquen los objetivos de la empresa.
- Se añade un **enfoque basado en riesgos** para los principios de auditoría. Este enfoque busca la influencia en la planificación, conducción y presentación de informes que garanticen que las auditorías se enfocan en cuestiones relevantes para la empresa que se va a auditar.
- **Ampliación de la orientación para realizar una auditoría**, específicamente la parte sobre su planificación. El responsable de un equipo auditor debe considerar los riesgos derivados de las actividades de auditoría en los procesos del auditado. Realizar una planificación conllevará una auditoría eficiente.
- **Aumento de los requisitos generales** de competencia para los auditores.
- **Eliminación del anexo** que contiene requisitos para auditar diferentes sistemas de gestión debido a la gran cantidad de estos que existen actualmente.
- **Ampliación del Anexo A** para guiarnos sobre los nuevos conceptos de auditoría como el contexto de organización, liderazgo y compromiso, auditorías virtuales, cumplimiento y cadena de suministro.
- **Nueva terminología más específica.**