SRVSOP

Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# CURSO DE INSPECTOR GUBERNAMENTAL DE AERONAVEGABILIDAD

## Modulo 21 - Desarrollo de Inspecciones / Auditorias

02/03/2012

Oficina Regional Sudamericana de la OACI

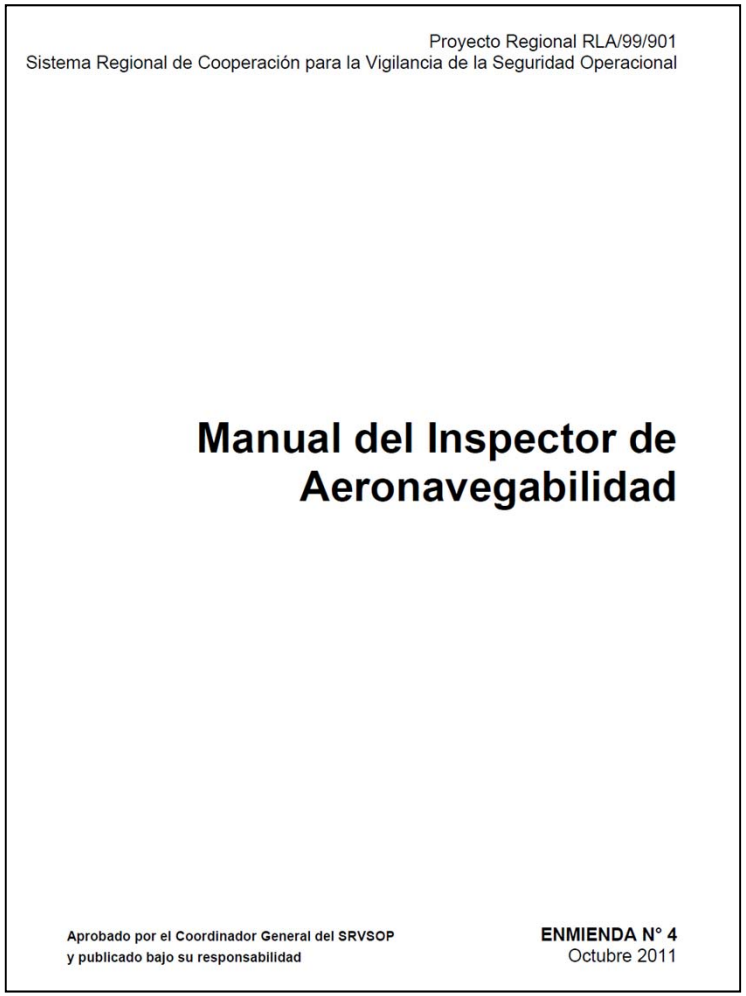
# Objetivo

Presentar ante ustedes una descripción del proceso de auditoría durante cada una de sus fases.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Referencias

- MIA
- Folleto de orientación para realizar ensayos de auditoría a organizaciones de mantenimiento



Proyecto Regional RLA/99/901
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

**Manual del Inspector de Aeronavegabilidad**

**Aprobado por el Coordinador General del SRVSOP y publicado bajo su responsabilidad**

**ENMIENDA N° 4**
Octubre 2011

# Criterio - Evidencia - Hallazgos

**Criterio de Auditoría**: Conjunto de políticas, procedimientos, requerimientos utilizados como referencia.

**Evidencia de Auditoría**: Son los registros, declaraciones (establecimiento) de hechos, u otra información que sea relevante para el criterio de la auditoría y sea comprobable.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Criterio - Evidencia - Hallazgos

**Hallazgos de Auditoría**: Resulta de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada y comparada contra el criterio de auditoría

# TÉRMINOS

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Criterio - Evidencia - Hallazgos

- ✓ La evidencia de la auditoría se evalúa frente a los criterios de auditoría para generar hallazgos de la auditoría.
- ✓ Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad como no-conformidad con los criterios de la auditoría, y observaciones

# Relación de Términos

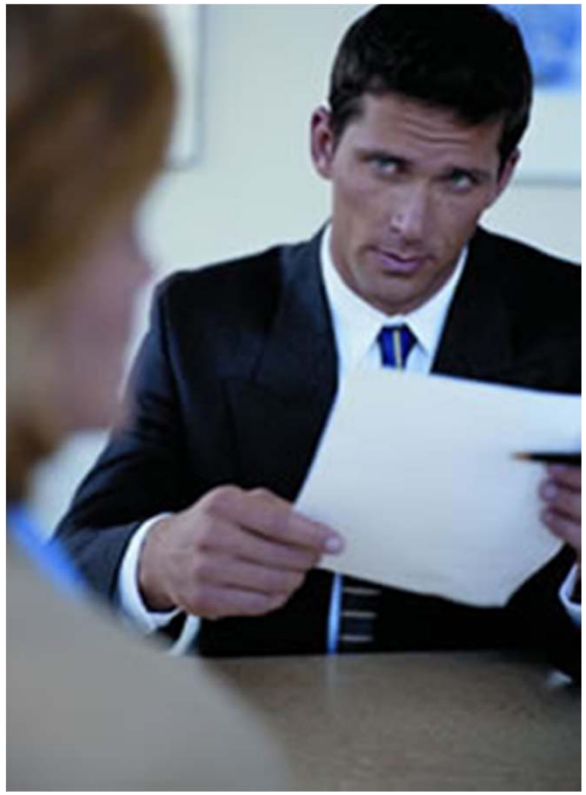
# Evidencia

- **Evidencia de Auditoría**: Son los registros, declaraciones (establecimiento) de hechos, u otra información que sea relevante para el criterio de la auditoría y sea comprobable.

- **Evidencia Objetiva**: Datos que soportan la existencia o veracidad de algo.

# ¡Falta … Observación!

- **Observación**: Elemento detectado en una inspección/auditoría que puede necesitar mayor investigación para convertirse en discrepancia, o en recomendación para prevención de posibles futuras fallas en el sistema, ya sea por deterioro o degradación



# Procedimientos de Auditoría

- ✓ Selección de los procedimientos de auditoría de AAC:
  - Tamaño;
  - Alcance, y
  - Complejidad.

- ✓ Dependiendo de las características, en algunas auditorías no tiene que emplear todos los procedimientos descritos en el MIA

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Procedimientos de Auditoría - Fases

1. Fase de preparación
2. Fase de ejecución
3. Fase de informe de auditoría
4. Fase de cierre de auditoría

# Fases de Certificación vs Fases de la Auditoría

| Proceso de certificación | Fases de la auditoría |
|---|---|
| Fase 1 – Pre-solicitud | |
| Fase 2 – Solicitud formal | |
| Fase 3 – Análisis de la documentación | Fase 1 – Preparación |
| Fase 4 – Demostración e inspección | Fase 2 – Ejecución |
| | Fase 3 – Informe |
| | Fase 4 – Cierre |
| Fase 5 – Certificación. | |

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Preparación

- **Notificación**
  - De 14 a 60 días de antelación a confirmar con el cronograma de auditoría
  - Depende de la complejidad de la auditoría
  - Si es parte de un programa de auditorías, 3 meses, variable.
- **Selección del equipo de auditoría**
  - Varía de AAC al:
    - ✓ Tipo de auditoría,
    - ✓ Tiempo asignado a la auditoría
    - ✓ Disponibilidad de RRHH

# Fase de Preparación

- Designación
  - Jefe a cargo designa al A-L en función a:
    - ✓ Términos de referencia
    - ✓ Calificaciones de esa persona
- Viabilidad
  - A-L en coordinación con jefe a cargo determinan viabilidad considerando:
    - ✓ la información suficiente y apropiada para planificar la auditoría;
    - ✓ la disponibilidad de cooperación adecuada del auditado;
    - ✓ la disponibilidad de tiempo y recursos adecuados
  - Si no es viable, proponer alternativas

# Fase de Preparación (cont.)

- **Plan de auditoría**
  - Desarrollado por auditor líder
  - asegura que se lleve a cabo:
    - ✓ de manera organizada, y
    - ✓ de acuerdo con criterios establecidos
  - Distribuido entre los miembros del equipo de auditoría
  - Proporcionado al auditado todo, o solo partes

# Fase de Preparación (cont.)

# Fase de Preparación (cont.)

- Plan de auditoría (Cont.)
  - Objetivo. Qué parte de la norma se va a evaluar.
  - Alcance
    - ✓ Áreas de especialidad a ser auditadas
    - ✓ Tiempo a emplear para la auditoría
    - ✓ área geográfica de la auditoría
    - ✓ Balance entre RRHH, tiempo, y alcance
  - Criterios de auditoría
    - ✓ no solo los requerimientos reglamentarios, sino también las políticas y procedimientos de la organización, normas (de seguridad industrial), códigos de conducta sectoriales, industriales, etc.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Preparación (cont.)

- Plan de auditoría (Cont.)
  - Descripción de la OM auditada
    - ✓ Información específica de la organización
    - ✓ Visión general
      - N° de empleados y ubicación
      - Bases de operación
      - Otra información necesaria
  - Metodología
    - ✓ Forma que es conducida (MIA)
    - ✓ Procedimientos específicos (LVs)
    - ✓ Método de muestreo
    - ✓ Detalles de documentación incluida en la carpeta de auditorías (adelante)

# Fase de Preparación (cont.)

- Metodología
  - Forma que es conducida (MIA)
    - ✓ Distribución de tareas de Evaluación de cumplimiento por requerimiento en lugar de realizarla por áreas
  - Razones:
    - ✓ Optimizar la evaluación de cumplimiento de todos y cada uno de los requerimientos
    - ✓ Requerimiento procesado desde el análisis de documentación
    - ✓ Posible recibir ayuda de especialistas
    - ✓ MIA, LVs desarrolladas con ese fin
    - ✓ Facilita elaboración de informe, estructurado de acuerdo a requerimientos
    - ✓ Facilita evidencia de conformidad

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Preparación (cont.)

- Plan de auditoría (Cont.)
  - Comunicaciones
    - ✓ Protocolos de COMM
      - o COMM interna
      - o COMM externa
    - ✓ COMM con AAC local coordinando:
      - o Elementos de acción inmediata
      - o Copias del informe auditoría
  - Viajes
    - ✓ Vigencia pasaportes
    - ✓ Visas, vacunas
    - ✓ Notificación a la AAC
    - ✓ Medios de COMM con jefes (e-mail)
    - ✓ Fuente de información – OM auditada

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Preparación (cont.)

- Plan de auditoría (Cont.)
  - Asistencia de especialistas. Depende de la auditoría y el trabajo que se realiza en la OM auditada.
  - Personal clave de la OM. Incluir lista, con nombre, título, y N° telefónico.
  - Composición del equipo. Incluir organigrama/tabla del equipo auditoría
    - ✓ Nombres auditor líder, personal apoyo, inspector designado, miembros del equipo, observadores, y especialistas.
    - ✓ Especialidad técnica.
    - ✓ N° telefónico de la oficina, y personal.

# Fase de Preparación (cont.)

- Plan de auditoría (Cont.)
  - Cronograma de la auditoría
    - ✓ Fechas de viaje hacia y desde el lugar de la auditoría.
    - ✓ asignaciones de requerimientos incluyendo fechas.
    - ✓ asignaciones durante la etapa de preparación y ejecución, incluyendo fechas y horas de inicio/finalización.
    - ✓ fecha y hora de las reuniones de apertura y de clausura.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Preparación (cont.)

- Revisión de la Documentación
  - Revisión detallada de carpetas y documentos relevantes a la OM:
    - ✓ Documentos accesibles y actualizados.
    - ✓ Revisar manuales verificando conformidad con la reglamentación.
    - ✓ Revisar carpetas y registros:
      - o Auditorías previas + acciones correctivas y seguimiento.
      - o Historial de sanciones, Acciones punitivas.
      - o Exenciones, aprobaciones, limitaciones y autorizaciones.

# Fase de Preparación (cont.)

- Revisión de la Documentación
  - Revisión detallada de carpetas y documentos relevantes a la OM
    - ✓ identificar aspectos que requieran revisión posterior durante fase de ejecución
      - o Método de selección: ítems a incluir en las LVs
    - ✓ Seleccionar LVs aplicables.

# Fase de Preparación (cont.)

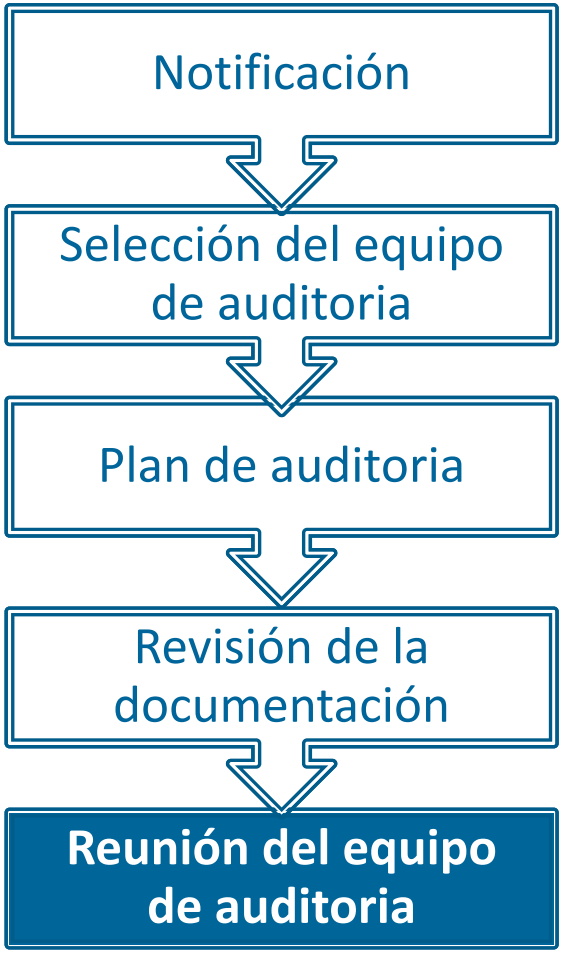
- Revisión de la Documentación
  - Carpeta de Auditorías
    - ✓ Razones para abrir y mantener una carpeta de OM auditada
      - o Para investigar historial auditoría y determinar frecuencia de auditoría
      - o Para evaluación de efectividad de seguimiento de auditorías
    - ✓ Debe contener registro completo y cronológico de toda documentación relacionada con auditoría + registro de seguimiento.
    - ✓ Elementos inconsistentes o incompletos se marcan para verificar durante la ejecución.

# Fase de Preparación (cont.)

- Reunión del equipo de auditoría
  - Agenda:
    - ✓ Detalles administrativos
    - ✓ Revisión y enmienda del plan de auditoría, y que todos reciban las partes apropiadas del plan.
    - ✓ Información de viajes y viáticos, si aplica.
    - ✓ Conflictos de interés, confidencialidad y acceso a información.
    - ✓ LVs y formularios.
    - ✓ Aspectos de COMM.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Preparación (cont.)




- Reunión del equipo de auditoría
  - Agenda:
    - ✓ Revisión de la fase y visión general de la siguiente fase.
    - ✓ Si es posible, el PMI realiza resumen de:
      - actividades y situación actual
      - Tendencias
      - Performance
      - Historial de auditorías anteriores
      - Acciones correctivas, y
      - Seguimiento

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

- Da lineamientos de la forma en que se llevará a cabo la fase
- Confirma requerimientos administrativos
- Trata de minimizar interrupciones en el trabajo del auditado
- Se requiere que esté presente
  - ✓ Todo el personal directivo (¿es necesario?)
  - ✓ Todos los miembros del equipo de auditoría (¿es necesario?)

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

- Establecer comunicación en ambos sentidos
- Presentaciones
- Revisión del plan de auditoría
  - Objetivo
  - Alcance
- Detalles
  - Horario de trabajo (auditado y grupo auditor)
  - Acompañantes
  - Local disponible para el grupo
  - LVs
  - Reuniones diarias
  - Reunión de clausura

# Funciones y responsabilidades de los acompañantes

- Acompañan al equipo auditor, pero no forman parte de él.
- No deben influir o interferir en la realización de la auditoría.
- Deben asistir al equipo auditor y actuar cuando los integrantes lo soliciten.
- Obligaciones pueden incluir:
  - Establecer contactos y horarios para las entrevistas
  - Acordar visitas a partes específicas de las instalaciones o de la organización
  - Asegurarse que sean conocidas y se respeten las reglas concernientes a procedimientos relacionados con protección y seguridad
- Pueden ser testigos de la auditoría en nombre del auditado.
- A requerimiento de los auditores, pueden proporcionar aclaraciones o ayudar en la recopilación de la información correcta

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

**Reunión de apertura**

Evaluación y certificación

Reuniones diarias

Reunión de clausura

- Si los auditados solicitan comentar:
  - revisión de resultados de anterior auditoría
  - acciones correctivas realizadas,
  - avances y logros realizados
- Tratar de disponer tiempo para esa reunión.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución
# Reunión apertura

## Tips

- No debe durar más de 30 minutos
- Puntualidad
- Vestir adecuadamente
  - Para la reunión de apertura
  - Según circunstancias específicas

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Ejemplo de Agenda

**Agenda de Reunión de  Apertura**
Fecha: 31 de octubre de 2010
Hora: 8:00 a 8:30 a.m.

- ✓ Presentaciones.
- ✓ Objetivos y alcances de la auditoría.
- ✓ Revisión del plan de auditoría.
- ✓ Duración de la auditoría.
- ✓ Horario de trabajo
- ✓ Horario de Almuerzo.

Importante

- ✓ Circular lista de asistencia.
- ✓ Mantener control de la reunión.
- ✓ Mantener la reunión no más de 30 minutos.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Ejemplo de Agenda (cont.)

**Agenda de Reunión de Apertura**
Fecha: 31 de octubre de 2010
Hora: 8:00 a 8:30 a.m.

Arreglos

- ✓ Identificaciones.
- ✓ Aspectos de seguridad. Cámaras digitales.
- ✓ Cantidad de personas asignadas como Acompañantes (escoltas).
- ✓ Lugar de trabajo asignado.
- ✓ Horario de las reuniones diarias.
- ✓ Fecha y hora para la reunión de clausura.
- ✓ Preguntas y respuestas.
- ✓ Agradecimiento por la asistencia.

# Fase de Ejecución

- En este punto, el equipo de auditoría confirma:
  - cumplimiento de los requerimientos reglamentarios.
  - si los controles son efectivos.
  - Si están planeados y especificados en el manual apropiado.
- Cuando identifica incumplimiento con requerimientos normativos
  - recolecta evidencia objetiva, o documentación de respaldo.
  - prepara la redacción de un hallazgo.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

- Listas de Verificación
  - Uso de listas para adjuntar al informe final de auditoría como evidencia que se realizó la evaluación, y se encontró conformidad.
  - Usada como ayuda-memoria
  - Se utiliza para asentar referencia a la evidencia objetiva .
  - No todos los elementos de las LVs necesitan ser evaluados.

# Fase de Ejecución

- Inspecciones
  - Van desde una observación de cierta actividad hasta análisis detallado de un sistema o proceso
  - Incluye:
    - ✓ Revisión de archivos y registros
    - ✓ Entrevistas
    - ✓ Observación de procedimientos
    - ✓ Inspecciones de rampa
    - ✓ Inspecciones a sub-bases
  - Coordinación entre inspectores especializados en otras áreas
  - Ejemplo, inspección registros electrónicos

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

- Entrevistas al personal de la OM
  - Desde investigaciones informales hasta entrevistas programadas
  - Permite
    - ✓ Determinar si el sistema descrito en manuales es el que se aplica en la práctica
    - ✓ determinar precisión de información proporcionada en carpeta de OM

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

- ✓ evaluar competencia del personal de mantenimiento y certificación, respecto a sus obligaciones y responsabilidades.
- ✓ confirmar validez de hallazgos identificados durante una auditoría.

- Técnicas de auditoría: entrevistas, muestreo, etc.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

- Solicitud de confirmación
  - usadas cuando se requiere información y la OM no puede proporcionar inmediatamente.
  - experiencia demuestra que por razones de control simultáneo muchos aspectos se posponen por auditores, y en ocasiones, se omiten.
  - Cuando el explotador no puede presentar lo solicitado, este formulario hace las veces de evidencia objetiva.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

- Solicitud de confirmación (cont.)
  - Detalles en Formularios que se entrega al auditor líder quien lleva una tabla de control.
  - En reunión diaria con auditado evalúa la tabla para que ambas partes estén al tanto.
  - Deben ser aclarados antes de finalizar esta fase.
  - Cuando se toma acción apropiada, se archiva de acuerdo al área relacionada para que esté disponible en referencias posteriores.
  - Evidencia para cualquier acción posterior.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

## Solicitud de información de respaldo

| | | |
|---|---|---|
| **Nombre oficial de la organización de mantenimiento:** | **Fecha y hora de la solicitud:** | |
| **Nombre del inspector:** | | |
| **Área auditada:** | **Nombre y cargo de la persona a quien se solicita la información:** | **Firma:** |
| **Descripción del ítem solicitado:** | | |

## Verificación del Auditor Líder, si es aplicable

| | |
|---|---|
| **Nombre:** | **Firma:** |

## Entrega de la información

| | | |
|---|---|---|
| **Nombre de la persona que entrega la información:** | **Fecha de la entrega:** | **Hora de la entrega:** |

***Nota.-*** *En el caso de que el auditado no presente el requerimiento solicitado por el inspector, este formulario se convierte en evidencia objetiva.*

# Fase de Ejecución

- Hallazgos de la auditoría
  - Preparar detalladamente porque son base del informe y de una auditoría exitosa.
  - Formato estandarizado: Tabla 3 de:
    - ✓ No conformidades
    - ✓ observaciones
  - Toda evidencia objetiva y documentación de soporte al hallazgo se incluye en informe personal que hace el miembro del equipo al auditor referenciada apropiadamente.
  - No se incluye en el informe final pero se archiva en la carpeta.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

## Tabla No 3 - Resumen de no-conformidades

| Item | Requisito afectado del LAR 145 o TAR/HAB MOM | Descripción de no-conformidad | Área afectada | Evidencia Objetiva | Nombre del inspector de aeronavegabilidad |
|---|---|---|---|---|---|
| | LAR 145.605(d) | La OM lar 145 xxxx ha emitido a las dos personas con que cuenta del personal de Certificación una autorización de certificación para motores CFM 56 y JT8D, sin embargo este alcance no incluye al motor V2500 para el cual está habilitado la OMA. | Taller de Motores. | Se evidencio en el paquete de inspección de la aeronave A320 de matrícula QQ-YWZ, 2 registros de Conformidad de Mantenimiento de motores V2500<br>MOTOR 1 S/N 1943<br>MOTOR 2 S/N 1944 | Nombre del Inspector<br>DEWXSANU |

# Consejos para redacción de no conformidades

- El redactor entiende lo que redactó.
- Conocimientos de semántica y gramática (sintaxis) de la lengua.
- Redacción clara y entendible. Principio de lenguaje claro .
- Basado en hechos y no en opiniones/apreciaciones personales .
- Referencias correctas.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

- Se deben realizar reuniones diarias para:
  - asegurar incorporación al plan de auditoría.
  - validar solicitudes de confirmación y discutir hallazgos y validez de evidencia.
  - Resolver asuntos o problemas que surgieron, o dieron origen a las actividades de ese día.
  - proveer al Auditor Líder de información necesaria para mantenerlo al corriente, cuando sea aplicable
- Todos los días, antes de reunirse con el auditado se realizan reuniones previas entre auditores.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

- Antes de llevar a cabo la reunión de clausura, el A-L convoca a una última reunión previa entre los auditores, donde:
  - se estudian y clasifican los hallazgos de forma que sea fácil su comunicación.
  - evaluar LVs para que sus alcances fueron cubiertos.
  - evaluar la evidencia objetiva para definir la no-conformidad u observación en consenso.
  - preparación del informe preliminar para entregar en la reunión de clausura.
  - recordar el protocolo de comunicación a través del A-L.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

- Se efectúa después de la evaluación y verificación
- Existen dos tipos de informes:
  - Formales
  - Informales
- Tienen que ser claros y precisos.
- Ejemplo de informe informal
  - Reseña verbal de resultados de auditoría a la dirección y personal pertinente.
  - Se puede entregar un borrador.
- Duración de 1 hora.
- Preside la reunión el auditor líder.
- En reuniones diarias ya se va comunicando los hallazgos por lo que no debieran surgir discrepancias.

# Fase de Ejecución

- A-L comunicara al auditado que informe será enviado máximo en 10 días hábiles.
- La organización debe remitir el PAC propuesto máximo en 30 días desde la recepción del informe.
- A-L expone un resumen y lista las no conformidades y observaciones de la auditoría sin ser interrumpido. Expone deficiencias del sistema y problemas de cumplimiento de la reglamentación y/o procedimientos

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

- Si se revisa una no conformidad, el A-L y el inspector que levanto ese ítem responden a las preguntas relativas a esa no conformidad.
- Las no conformidades aquí ya deben estar verificadas para mantener conducta adecuada en caso de problemas

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución

- Se analizan detalles de la auditoría:
  - Auditores explican confirmaciones, o responden preguntas concretas de áreas auditadas.
  - A-L comunica que el seguimiento de acciones correctivas a largo plazo debe ser ejecutado por el sistema de calidad de la organización, comunicando el progreso a la AAC.
  - Seguimiento depende de los resultados de la auditoría, y puede ser llevado a cabo por el inspector designado.
  - Una revisión en detalle se realiza antes de la siguiente auditoría.
  - Si en la siguiente auditoría se encuentran ítems abiertos, es posible que auditado sea notificado sobre suspensión de ciertas actividades.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de Ejecución
# Reunión clausura

## Tips

- Si se está perdiendo el control de la reunión debido a cierto rechazo, bajar la voz y continuar con la evaluación.
- DIPLOMACIA.
- Insistir en resultados basados en evidencias objetivas y no hay tiempo para seguir la discusión.
- Informar que observaciones a las no-conformidades (hallazgos) se deben remitir por escrito junto con el PAC.
- Continuar evaluación y terminar reunión.

# Ejemplo de Agenda

**Agenda de Reunión de Clausura**

Fecha: 08 de noviembre de 2010

Hora: 16:00 a 17:00

- ✓ Agradecimientos a la organización auditada
- ✓ Confirmar objetivos y alcances de la auditoría
- ✓ Insistir en la importancia de la medida de la muestra
- ✓ Distribuir copias del listado borrador de hallazgos
- ✓ Leer el resumen de los hallazgos de la auditoría.
- ✓ Aclarar concepto de acciones correctivas a largo plazo.
- ✓ Aclarar concepto de codificación de los hallazgos.
- ✓ Presentar las conclusiones.
- ✓ Preguntas y respuestas.
- ✓ Agradecimiento por la asistencia

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Ejemplo de Agenda (cont.)

**Agenda de Reuni**ón de Clausura
Fecha: 08 de noviembre de 2010
Hora: 16:00 a 17:00

**Importante**

- ✓ Circular lista de asistencia
- ✓ Puntualidad
- ✓ Evitar confrontaciones. Mucho tacto
- ✓ Mantener control de la reunión
- ✓ Mantener la reunión no más de 60 minutos

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase del informe de la auditoría

- Proceso luego de ejecución de auditoría
  - Incluye síntesis de los detalles administrativos, preparación del información de auditoría y, entrega del informe a un comité técnico para su revisión.

# Fase del informe de la auditoría

- Informe de la auditoría
  - Documento con los resultados de una auditoría, y Tabla 3
  - Un balance objetivo de la auditoría y no debe incluir frases, sugerencias o recomendaciones subjetivas
  - El A-L es responsable de la preparación del informe de la auditoría y presentar ante el CT quien su vez remite a la organización auditada
- Formato del informe de la auditoría es material de otra exposición

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase del informe de la auditoría

- Procedimientos de informe
  - Se puede entregar a manera de cortesía un borrador (tabla 3 de no conformidades, y observaciones), a la OM
    - ✓ no es obligatorio
    - ✓ “Borrador” debe estar encabezando de forma clara
- Existe el SRVSOP-D10-MIA con elementos necesarios del informe

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase del informe de la auditoría

- Procedimientos de informe:
  - ✓ Se presenta el informe en los siguientes 10 días desde el último día de la fase de ejecución.
  - ✓ Si requiere revisión del CT, se puede añadir 5 días más al plazo de 10 días.
  - ✓ Si excede estos plazos se debe documentar las razones, porque la validez de la auditoría depende de esta presentación.
  - ✓ Firmado por A-L y especifica plazo de 30 días hábiles, desde el momento de recepción por la organización.
  - ✓ El CT se encarga de su distribución.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de cierre de la auditoría

- Seguimiento de la auditoría
  - Posibilidad de delegación?
  - Si existe la posibilidad el designado responsable debe asegurar que:
    - ✓ Se completen las acciones correctivas en las fechas especificadas requeridas
    - ✓ PAC es
      - o presentado en periodo de tiempo especificado.
      - o aprobado.
      - o Implementado y efectivo en la corrección de las no-conformidades.
    - ✓ El A-L esté al tanto de todos los pasos del seguimiento.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Fase de cierre de la auditoría

- Seguimiento termina cuando:
  - Inspector designado y A-L aceptan y cierran todos los hallazgos con acciones correctivas.
  - El estado de las acciones correctivas ha sido registrado en la carpeta de auditorías, y
  - Se genera carta de cierre de auditoría y se envía a la organización auditada, comunicándole sobre el particular.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# SRVSOP-D11-MIA
# Carta de cierre de auditoría

**REGULACIONES AERONÁUTICAS LATINOAMERICANAS**

**SISTEMA REGIONAL DE COOPERACIÓN PARA LA VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL**

**CARTA DE CIERRE DE AUDITORÍA SRVSOP-D11-MIA**

Fecha:_____

Gerente responsable: _____

Organización de mantenimiento: _____

Referencia fase del proceso: Fase V de certificación

Inspector Líder: _____

Asunto: _____

De mi consideración:

Por la presente informo a usted que esta AAC ha dado por terminado la fase IV del proceso de certificación, ha aceptado todas las correcciones a las no-conformidades detectadas durante la auditoria y en consecuencia da por cerrado el proceso de auditoría y procede al inicio de la fase V, relacionada con la emisión del Certificado de Aprobación de la OMA LAR 145 (formulario SRVSOP-F2-MIA) y el formulario de habilitaciones, limitaciones y alcances de la OMA (SRVSOP-F2-MIA).

Atentamente,

_____

Firma y sello

Auditor Líder

cc: Expediente organización de mantenimiento

# Tipos de Acciones Correctivas

- Acción correctiva a corto plazo
  - corrige la no-conformidad específica.
  - es preliminar a la acción correctiva a largo plazo.
  - debe ser completada en la fecha para ese hallazgo en el informe de la auditoría, o dentro de los treinta (30) días desde la fecha de recepción del informe de la auditoría.

- Acción correctiva a largo plazo
  - 2 componentes:
    - ✓ 1°: identificar causa del problema e indicar medidas que el auditado debe tomar para prevenir que se repita.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Tipos de Acciones Correctivas (cont.)

- Estas medidas deben enfocarse en un cambio del sistema.

✓ 2do: cronograma de implementación de la organización con respecto a la acción correctiva

- Salvo excepciones, la acción correctiva debe realizarse dentro de los noventa (90) días hábiles e incluir una fecha propuesta de terminación.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# PAC – Plan de Acciones Correctivas

- Carta de remisión del informe de auditoría notifica al auditado que debe:
  - Enviar el PAC sobre no conformidades de la auditoría dentro los 30 días hábiles desde la recepción del informe de auditoría.
  - Para extender plazo - aprobación de la AAC.
  - La aprobación a través del Auditor Líder, con ayuda del inspector designado para realizar el seguimiento (cuando el A-L no está en la ciudad de ubicación de la organización).
  - Si aplica, el PAC incluye documentos de soporte que puede estar en el método de registros, órdenes de compra, memorandos, enmiendas de manuales, etc.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# PAC – Plan de Acciones Correctivas

- Si aplica, las acciones correctivas para cada no conformidad de auditoría deben incluir, como mínimo, lo siguiente:
  - Codificación de la no conformidad a la que se refieren;
  - descripción de la acción correctiva a corto plazo y fecha de finalización; y
  - descripción de la acción correctiva a largo plazo y fecha propuesta de finalización

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Aprobación del PAC

- Si PAC es aceptable, comunicar al auditado y la información apropiada (administrativa, seguimiento en sitio, la fecha propuesta de finalización) debe ser introducida en la carpeta de auditorías o, cuando sea aplicable, en la carpeta de certificación.
- Antes de aprobar PACs con plazos que excedan lo normal, el A-L debe estar de acuerdo en que:
  - el plazo es razonable;
  - la seguridad no esta comprometida.
- Estos hallazgos, para propósitos del seguimiento de la auditoría, se consideran cerrados, siempre y cuando se cumplan los requerimientos del proceso de seguimiento

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Aprobación del PAC

- Si el PAC no es aceptable, comunicar al auditado y convocar una reunión para:
  - proponer cambios
  - llegar a acuerdos
  - revisión del PAC
- Cuando no hay acciones de colaboración y cumplimiento, comunicar a la organización que, por la poca disposición a implementar de forma aceptable el PAC
  - recibirá nota de suspensión de actividades

# Seguimiento del PAC

- Si los hallazgos son
  - de naturaleza menor
  - no existen condiciones que afecten la SO de forma adversa
  - el auditado tiene un sistema de calidad/inspección adecuado
- puede ser aceptable un seguimiento “administrativo”
  - entonces, todos los documentos de soporte remitidos por la organización, luego de revisados, deben ser aceptables
  - los demás hallazgos requieren inspección de conformidad en sitio para:
    - ✓ asegurar que las no-conformidades han sido corregidas
    - ✓ las acciones correctivas son efectivas

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Seguimiento del PAC

- Monitorear progreso hasta que el auditado complete las A-Cs
  - Esto se puede cumplir utilizando:
    - ✓ el tipo de seguimiento (administrativo, o en sitio), y
    - ✓ las fechas límite para la aplicación de la A-C
- El seguimiento de las A-Cs a largo plazo aprobadas al aprobar el PAC, la realiza el Inspector designado a la OM, quien mantiene informado al Auditor Líder del cierre de las no conformidades
- El seguimiento debe ser revisado cada dos (2) meses
- El cierre apropiado se revisa en detalle durante la siguiente auditoría programada.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Tarea de seguimiento de la auditoría

- Realizada por un inspector designado si el A-L no trabaja en el lugar de ubicación del auditado.
- El inspector debe:
  - Monitorear la auditoría para asegurarse que:
    - ✓ se ha observado el plazo de 30 días para la presentación del PAC.
    - ✓ cuando aplica, que las A-Cs requeridas para una fecha específica (indicada en el informe de la auditoría) hayan sido realizadas.

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Tarea de seguimiento de la auditoría

- asegurar que el PAC incluye todas las A-Cs
- asegurar que la A-C corrige la no-conformidad y evita que se repita
- determinar que el auditado ha propuesto fechas razonables para las A-Cs a largo plazo
- aprobar el PAC en coordinación con el A-L y, cuando aplica, con los miembros del equipo de auditoría y/o CT
- determinar, para cada elemento del PAC, si el seguimiento es administrativo o en sitio, e introducir esta información en una tabla de seguimiento maestra de la lista de verificación para auditorías

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Tarea de seguimiento de la auditoría

- monitorear el progreso del PAC, actualizando tabla de seguimiento
- asegurar que la documentación de respaldo, adjunta al PAC, es suficiente y se ha archivado en la carpeta de auditorías
- emitir informe al A-L, cuando todas las A-Cs han sido implementadas de forma aceptable a la AAC

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Tarea de seguimiento de la auditoría

- generar carta al auditado, comunicándole que la auditoría está cerrada (con el visto bueno del A-L), y archivar copia en la carpeta de auditorías
- el visto bueno a través de e-mail es aceptable, pero se adjunta copia impresa del visto bueno en la carpeta de auditorías

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Cierre de la Auditoría

- A-L confirma que las acciones de seguimiento han sido realizadas de manera satisfactoria y efectúa el visto bueno para que el Inspector designado envíe una carta al auditado informándole que la auditoría está cerrada

# Preguntas?

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional

# Gracias por su atención!

SRVSOP
Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional