

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capitulo 2	Página 1
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

CAPÍTULO 2

CONTROL DE OPERACIONES

Índice

Especificaciones de Operación

1	Especificaciones de operación	2
2	Área geográfica de operación	3

Generalidades

3	Objetivos	4
4	Método de control y supervisión	4
5	Procedimientos	4
6	Responsabilidad del encargado	4

Aeropuertos de operación

7	Descripción de las operaciones	5
8	Cantidad y tipo de equipos a emplear en cada aeropuerto	6

Combustibles y lubricantes

9	Política de seguridad	7
---	-----------------------------	---

Procedimientos de comunicaciones

10	Política de comunicaciones	8
11	Información y Comunicaciones	9

Procedimientos de llegada y salida de la aeronave a(de) la plataforma

12	Procedimientos afines.....	14
----	----------------------------	----

Procedimientos para el desplazamiento de sus equipos en la plataforma

13	Procedimientos afines.....	16
----	----------------------------	----

Procedimientos para el desplazamiento del personal en plataforma

14	Procedimientos afines.....	17
----	----------------------------	----

Procedimientos para la supervisión de sus operaciones y auditorías internas

15	Supervisión de las operaciones	18
16	Auditorías Internas	18

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 2
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

ESPECIFICACIONES DE OPERACIÓN

1. Especificaciones de Operación

Brindar servicios especializados aeroportuarios como empresa de **Servicios de Seguridad** a explotadores aéreos nacionales e internacionales, para operaciones regulares y no regulares.

Dicho servicio que incluye:

- **Inspección y resguardo de aeronaves en tierra, equipaje de mano, equipaje facturado y carga.**
Desde la llegada hasta la salida de la aeronave se mantendrá la vigilancia dentro del círculo de seguridad de la aeronave, impidiendo el ingreso de personas no autorizadas y registrando el ingreso de aquellas que si lo están, reportando cualquier novedad al Supervisor de Turno.
- **Inspección interna de la aeronave.**
Se efectuará inspección interna de la aeronave según procedimientos del Documento 8973, haciendo uso del check-list y de los métodos recomendados respectivos.
- **Control de accesos a zonas restringidas.**
Se mantendrá el control y vigilancia en el Puesto de Control de Acceso, impidiendo el ingreso de personas no autorizadas y registrando el tiempo de ingreso de aquellas personas que si lo están, reportando cualquier novedad al Supervisor de Turno.
- **Chequeo de pasajeros en mostrador y sala de embarque.**
Tanto en mostradores como en salas de embarque se verificará la identificación de los pasajeros cotejando la misma con los documentos que presenten para el vuelo (boletos de viaje y/o tarjetas de embarque y otros). Se usará este control (en salas de embarque) para apoyar la conciliación de equipajes/pasajero embarcado.

También se mantendrá control y orden en los mostradores y las salas de embarque a fines de permitir el desplazamiento de los pasajeros y personas autorizadas a transitar dentro de dichas áreas. El personal estará alerta ante cualquier acción o actitud sospechosa que se pueda presentar, para fines de intervención y/o notificación, según el caso.

Los procedimientos del Explotador Aéreo o del Operador Aeroportuario al que se le presten servicio serán prioritarios antes que los propios.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 3
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

2. Área geográfica de operación

J&V Resguardo SAC, desarrolla sus operaciones en los siguientes aeropuertos:

- Aeropuerto “**Crnl. FAP Francisco Secada Vigneta**”, de la ciudad de Iquitos
- Aeropuerto “**Cmdte. FAP Guillermo del Castillo Paredes**”, de la ciudad de Tarapoto
- Aeropuerto “**Cap. FAP David Abenzur Rengifo**”, de la ciudad de Pucallpa
- Aeropuerto de Chachapoyas

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 4
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

GENERALIDADES

3. Objetivos

Brindar servicios de seguridad como empresa de servicios especializados aeroportuarios a explotadores aéreos regulares y no regulares, nacionales e internacionales, conforme los estándares nacionales e internacionales, las Regulaciones Aeronáuticas Peruanas, la Ley de Aeronáutica Civil y su Reglamento, Ley de la Seguridad de la Aviación Civil, normas OACI / IATA, y que rigen la aviación civil internacional; en forma Regular Segura y Eficiente.

4. Método de Control y Supervisión

Este control se llevará a cabo:

- Mediante la supervisión constante de las operaciones por parte de nuestro personal de supervisores.
- Mediante la supervisión coordinada con los explotador de la aeronave que atendemos.
- Mediante la supervisión coordinada con el operador del aeródromo donde desarrollemos operaciones.
- Mediante la supervisión por la Autoridad Competente, quienes podrán realizar las inspecciones a nuestras operaciones cuando lo estimen pertinente.

5. Procedimientos

Remitirse al Capítulo 9 – Manual de Procedimientos

6. Responsabilidad del encargado

La responsabilidad de las operaciones de los Servicios de Seguridad, recae en la Gerencia de Operaciones de J&V Resguardo SAC, quién tiene por misión brindar el servicio a los explotadores aéreos, de manera segura, eficiente y regular.

Deberá velar por el fiel cumplimiento del presente Manual General de Operaciones en coordinación con los responsables de las operaciones aeroportuarias (operador de aeropuerto, explotador aéreo).

El control y la verificación final de las operaciones aeroportuarias que realice J&V Resguardo SAC, contará con la presencia de un representante del explotador aéreo.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 5
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

AEROPUERTOS DE OPERACIÓN

7. Descripción de las operaciones.

Brindar servicios especializados aeroportuarios como empresa de **Servicios de Seguridad** a explotadores aéreos nacionales e internacionales, para operaciones regulares y no regulares.

Dicho servicio que incluye:

- **Inspección y resguardo de aeronaves en tierra, equipaje de mano, equipaje facturado y carga.**
Desde la llegada hasta la salida de la aeronave se mantendrá la vigilancia dentro del círculo de seguridad de la aeronave, impidiendo el ingreso de personas no autorizadas y registrando el ingreso de aquellas que si lo están, reportando cualquier novedad al Supervisor de Turno.
- **Inspección interna de la aeronave.**
Se efectuará inspección interna de la aeronave según procedimientos del Documento 8973, haciendo uso del check-list y de los métodos recomendados respectivos.
- **Control de accesos a zonas restringidas.**
Se mantendrá el control y vigilancia en el Puesto de Control de Acceso, impidiendo el ingreso de personas no autorizadas y registrando el tiempo de ingreso de aquellas personas que si lo están, reportando cualquier novedad al Supervisor de Turno.
- **Chequeo de pasajeros en mostrador y sala de embarque.**
Tanto en mostradores como en salas de embarque se verificará la identificación de los pasajeros cotejando la misma con los documentos que presenten para el vuelo (boletos de viaje y/o tarjetas de embarque y otros). Se usará este control (en salas de embarque) para apoyar la conciliación de equipajes/pasajero embarcado.

También se mantendrá control y orden en los mostradores y las salas de embarque a fines de permitir el desplazamiento de los pasajeros y personas autorizadas a transitar dentro de dichas áreas. El personal estará alerta ante cualquier acción o actitud sospechosa que se pueda presentar, para fines de intervención y/o notificación, según el caso.

Los procedimientos del Explotador Aéreo o del Operador Aeroportuario al que se le presten servicio serán prioritarios antes que los propios.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capitulo 2	Página 6
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

8. cantidad y tipo de equipos a emplear en cada aeropuerto.

NO APLICA

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capitulo 2	Página 7
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES

9. Política de Seguridad

NO APLICABLE

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 8
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIONES

10. Política de las comunicaciones

- a) Para las comunicaciones de operaciones se procederá de la siguiente manera:
- Se mantendrá comunicación constante entre el Gerente de Operaciones, el Jefe de Seguridad y los Líderes Zonales durante el desarrollo de las operaciones.
 - Toda operación será comunicada al Centro de Control y al Jefe de Seguridad, para el desarrollo de las operaciones aeroportuarias.
 - Coordinación con el Gerente de Operaciones y/o Jefe Seguridad del explotador aéreo y operador del aeropuerto para llevar a cabo nuestras operaciones.
- b) Establecer un canal de comunicaciones en condiciones normales y de emergencia / contingencia, con el explotador aéreo, operador de aeropuerto y la Dirección General de Aeronáutica Civil, con el fin de:
- contrarrestar rápida y adecuadamente, la comisión de actos de interferencia ilícita,
 - aplicar procedimientos validados ante una situación de emergencia / contingencia,
 - emitir información oportuna que ayude a la identificación de nuevas tendencias de amenazas,
 - coadyuvar con la gestión de la seguridad de la aviación.
 - participar activamente en la seguridad operacional y la seguridad de la aviación, en los aeródromos donde J&V Resguardo Selva SAC desarrolle sus operaciones.
- c) Al respecto, el Canal de Comunicaciones designado es la Gerencia de Operaciones, quien entre otras funciones tiene la responsabilidad de la emisión de información y comunicaciones formales ante la DGAC.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 9
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

11. Información y Comunicaciones

a) Normas y Documentación de la DGAC

La Autoridad Competente – la DGAC, podrá emitir normas y documentación en forma de Directiva Técnica Extraordinaria, Norma Técnica Complementaria, Circulares de Asesoramiento, Oficios y Oficios Circulares. La definición y objetivos de dichos documentos están descritos en la Parte 11 de las regulaciones.

b) Informes a la Autoridad

J&V Resguardo Selva SAC, a través de su Gerente de Operaciones, como empresa que brinda servicios aeroportuarios a explotadores aéreos, remitirá mensualmente a la DGAC, de manera electrónica (correo electrónico), un consolidado de los registros que se mencionan en la RAP-108.41 (a) (b), debiendo disponer se cumpla con lo siguiente:

- Se confeccione un registro de toda acción de cumplimiento normativo efectuada en virtud a la presente norma.
- Se mantenga el registro por un mínimo de noventa (90) días.
- Se ponga el registro a disposición de la DGAC, a su solicitud.
- Se envíe mensualmente un consolidado de todos los actos que se señalan en el párrafo (b) de la RAP 108.41 y otros que considere necesario.

Los datos elaborados en el sub párrafo anterior, deben incluir como mínimo lo siguiente:

- La cantidad de actos y tentativas de actos de interferencia ilícita.
- La cantidad de amenazas de bombas recibidas, bombas reales y simuladas halladas, así como explosiones reales de bombas dentro de alguna aeronave o instalación.
- Cantidad, tipo de armas de fuego, artefactos explosivos e incendiarios no declaradas y detectadas durante cualquier proceso de inspección de seguridad a los pasajeros y el método de detección de cada una de ellas.
- La cantidad de detenciones y arrestos y la disposición inmediata de toda persona detenida o arrestada dentro de la aeronave.
- Todas las denuncias de cualquier tipo presentadas por los pasajeros y usuarios en general, que afecten la seguridad ciudadana, como robos, agresiones físicas, huelgas de cualquier tipo, etc.
- Toda pérdida de tarjetas de identificación.
- Todos los casos de comportamiento inadecuado de pasajeros, especificando nombre de los pasajeros y en qué circunstancias ocurrió el hecho.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 10
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

REPORTE MENSUAL DE SEGURIDAD

MES:		AÑO:	
-------------	--	-------------	--

	Nº	Tipo		Método de Detección	Observaciones
		Real	Simulado		
1. ARMAS					
1.a Explosivos					
1.b Incendarios					
2. INTERFERENCIA ILÍCITA					
3. AMENAZAS DE BOMBA					
4. DETENCIONES					
5. DENUNCIAS DE LOS PAX.					
6. PERDIDA DE PASES					
7. PAX. PROBLEMATICOS					

c) Comunicaciones

Externas

Los canales de comunicación formales con la DGAC, Operadores de Aeropuertos y con los Organismos involucrados en el Programa de Seguridad serán a través de documentos escritos: mediante cartas, circulares y/o notas informativas debidamente firmadas. Adicionalmente, se podrá establecer los enlaces correspondientes mediante los medios de comunicación dispuestos por J&V Resguardo Selva SAC, sea este por teléfono fijo, teléfono celular, fax, correo electrónico, etc.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 11
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

Los canales de comunicación con los organismos nacionales e internacionales se realizarán en coordinación con la asesoría legal de J&V Resguardo Selva SAC

Para los casos en las cuales se tenga que remitir información de carácter reservado o confidencial, se procederá a enviar el documento en sobre cerrado, sellado ó lacrado.

Internas

Los medios de comunicación establecidos por J&V Resguardo Selva SAC, serán Memorandos, Informes, Circulares, Fax, E-mail, Internet, etc.

Las comunicaciones reservadas al interior de la empresa, se realizará utilizando de preferencia los medios de telefonía portátil.

Para efectos de las comunicaciones del Sistema de Seguridad se han establecido dos redes de comunicación:

- Una Principal
- Y otra Alterna – Combinada.

La Red Principal

Cuenta con los equipos de radio del (CCO) Centro de Control de Operaciones. Se empleará la estación de radio base y equipos de radio VHF como medio de comunicación principal, estos equipos están en la Banda VHF, todos los involucrados en las operaciones y seguridad contarán con equipo de radio UHF PORTATIL y también se utilizará una red de comunicación a través de radio portátil de Movistar (RPM).

La red establecida tiene conexión de acuerdo al siguiente detalle:

- Centro de Control de Operaciones de J&V Resguardo Selva SAC
- Jefe de Seguridad de J&V Resguardo Selva SAC
- Supervisores de Seguridad
- Líderes Zonales
- Agentes de Seguridad

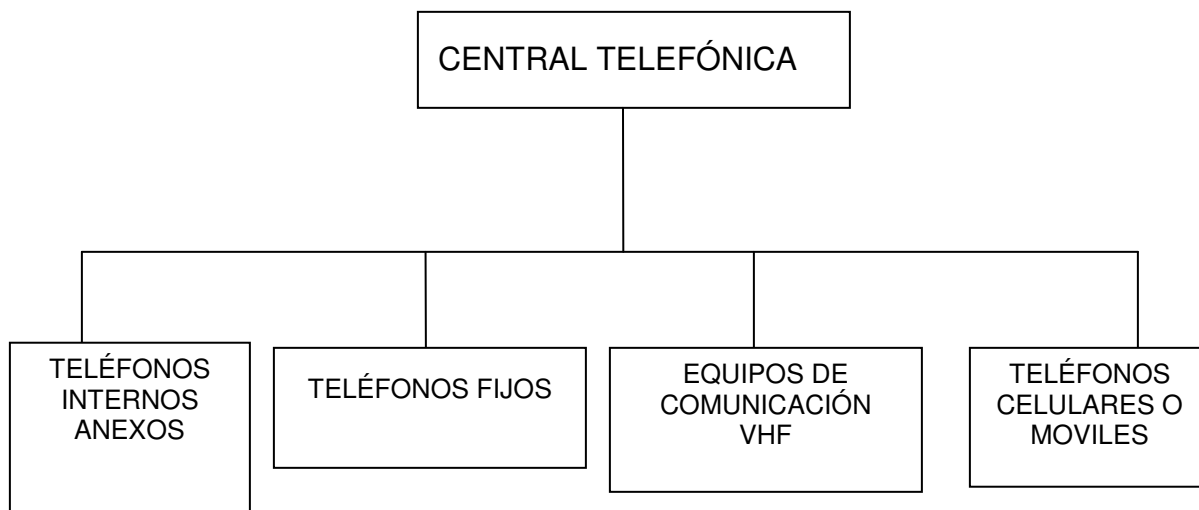
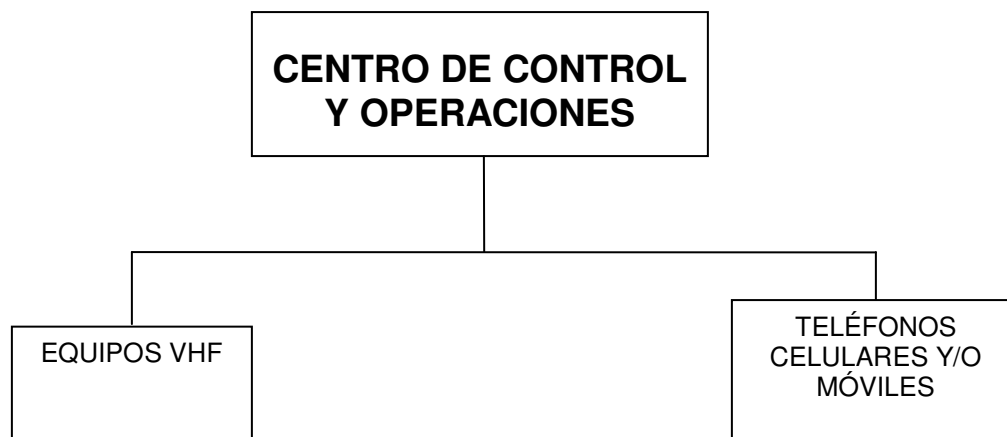
Red Alterna Combinada

La red está integrada por una combinación de medios a fin de optimizar su empleo utilizándose además de los equipos de radio, los equipos de telefonía fija y los equipos de telefonía móvil.

Para efectos de la seguridad de las comunicaciones se han establecido indicativos de llamada para usuario y se modificarán periódicamente a fin de asegurar las comunicaciones.

Nótese el gráfico las Redes de Comunicación, donde se visualizan las redes principal y alterna.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capitulo 2	Página 12
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original



Asimismo se cuenta con un directorio de los teléfonos para casos de emergencia. El procedimiento de llamadas es simple y practico. Ante la situación de emergencia el Jefe de Seguridad de J&V Resguardo Selva

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capitulo 2	Página 13
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

SAC comunicará al Coordinador de Seguridad, quien a su vez dará la voz de alerta a todo el personal quienes confirmarán la recepción de la orden impartida por el mismo medio.

Estos mismos procedimientos se aplicarán para cada uno de los planes previstos en caso de emergencia.

d) Relaciones con los Medios de Comunicación

Las informaciones que se emitan a los medios de comunicación, escritos, televisivos y radiales se efectuarán en coordinación con nuestras áreas de Asesoría Legal, Área de Imagen Institucional y con autorización y/o aprobación previa de la Gerencia General.

Toda comunicación con los medios de prensa se realizará a través de una NOTA DE PRENSA de la Compañía.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capitulo 2	Página 14
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

PROCEDIMIENTOS DE LLEGADA Y SALIDA DE LA AERONAVE A(DE) LA PLATAFORMA

12. Procedimientos afines

Procedimientos a la llegada de la aeronave:

- El personal de Oficiales AVSEC, controlará al personal que participe en la operación de llegada de aeronave.
- Realizará la inspección del lugar (puesto de estacionamiento de aeronave), en busca de objetos sospechosos.
- Del mismo modo realizará la inspección del personal y vehículos involucrados en la operación.
- De retirarse el personal involucrado en operación y retornara, volverán a ser objeto de revisión.
- Una vez la aeronave se encuentre en el puesto de estacionamiento, un oficial AVSEC acompañará la carreta que lleva los equipajes a la sala de llegada de equipajes.
- Se designará a un oficial AVSEC para la custodia de la aeronave.

Procedimientos a la salida de la aeronave:

- Se asignarán los siguientes puestos:
 - Lobby (counter)
 - Siberia (salida de equipajes)
 - Rampa – Bodega 1 de Aeronave
 - Rampa – Bodega 2 de Aeronave
 - Rampa – Escalera (Lider)
- ***El personal del Lobby se encargará de:***
 - Recepcionar a los pasajeros
 - Hacerlos formar en fila para su posterior check-in
 - Hacer las preguntas referente al transporte de objetos prohibidos
 - Las posibles retenciones (armas de fuego, objetos punzo-cortantes, etc.)
 - Tratamiento de pasajeros perturbadores ó disruptivos.
- ***El personal de Siberia tendrá entre otras las siguientes funciones:***
 - Conteo, control, custodia de los equipajes de bodega.
 - Llevará un control de los equipajes de bodega, lo que anotará en el manifiesto respectivo.
 - Deberá desglosar de la etiqueta colocada en la maleta, el “tag” (porción de ticket), correspondiente y anotarlo ó adjuntarlo en el mencionado manifiesto.
 - Acompañará las carretas que contienen los equipajes de salida al puesto de estacionamiento de aeronave correspondiente con el fin de proceder a la estiba de dichos equipajes.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 15
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

- ***El personal de Rampa – Bodega 1 de Aeronave y Rampa – Bodega 2 de Aeronave tendrán entre otras las siguientes funciones:***
 - Custodiar la aeronave con el fin de que no introduzcan objetos que puedan causar daño a la misma.
 - Verificar la estiba de la carga y equipaje en la bodega a su responsabilidad.
 - Verificar que el personal encargado de la estiba no vulnere los equipajes.
 - Permanecer en dicha área hasta que personal de la aerolínea cierre dicha bodega.
 - Permanecer en custodia de la aeronave hasta su salida.
- ***El personal de Rampa – Escalera (Líder) tendrá entre otras las siguientes funciones:***
 - Custodiar la aeronave con el fin de que no ingresen personas extrañas que puedan colocar objetos que dañen a la misma.
 - Responsable de la operación en tierra.
 - Coordinará con los demás miembros AVSEC el desarrollo de las operaciones de seguridad.
 - Distribuirá al personal para la atención de la aeronave.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capitulo 2	Página 16
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

PROCEDIMIENTOS PARA EL DESPLAZAMIENTO DE SUS EQUIPOS EN LA PLATAFORMA

13. Procedimientos afines

NO APLICA

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 17
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

PROCEDIMIENTOS PARA EL DESPLAZAMIENTO DEL PERSONAL EN LA PLATAFORMA

14. Procedimientos afines

El personal de J&V Resguardo Selva SAC para el desplazamiento en plataforma procederá conforme a las normas indicadas en el Manual de Uso de Plataformas del operador del aeropuerto.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 18
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE SUS OPERACIONES Y AUDITORIAS INTERNAS

15. Supervisión de las Operaciones

J&V Resguardo Selva SAC mantendrá una supervisión administrativa de su personal la que estarán a cargo de un Coordinador durante todo el servicio (antes, durante y después).

Los explotadores aéreos a los J&V Resguardo Selva SAC les brinde servicios son los responsables de la aplicación de los procedimientos en todas sus operaciones aerocomerciales.

16. Auditorias internas

➔ OBJETIVOS

- Verificar que el sistema de gestión de la calidad continúa implementándose en forma efectiva, que las actividades cumplen con las disposiciones planeadas y examinar si el sistema de gestión de la calidad continua siendo apropiado para la empresa.
- Demostrar el continuo interés del Gerente General de la empresa por la calidad.

➔ RESPONSABILIDADES

Gerente General

- Garantiza la legitimidad de las auditorias internas, brindando los recursos y apoyo necesarios para la realización de las mismas, recibiendo el resultado de la auditoria y acompañando el seguimiento a las acciones correctivas.
- Aprueba el Plan Anual de auditorias internas de la calidad.

Gerente de Operaciones

- Representa al Gerente General en el planeamiento e implementación de las auditorias internas de la calidad.
- Elabora y distribuye el Plan anual de auditorias internas de la calidad.
- Es responsable por la selección y evaluación entre el personal, del grupo de auditores y del auditor líder.
- Es responsable por el seguimiento de las acciones correctivas derivadas de las auditorias.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 19
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

- Participa en el análisis crítico y evaluaciones periódicas del sistema de gestión de la calidad.

Audidores

- Ejecutan las auditorias dentro del periodo planeado, siguiendo lo indicado en este procedimiento.
- Documenta las observaciones, reporta los resultados de la auditoria, trata los documentos retenidos con la confidencialidad necesaria, coopera y apoya al auditor líder.
- Toda auditoria debe tener un auditor líder. El auditor líder se responsabiliza por la coordinación de todas las etapas de la auditoria, desde el planeamiento de esta, hasta la presentación del reporte.

Responsables de las áreas auditadas

- Informan a los trabajadores sobre los objetivos y alcance de la auditoria.
- nombran a las personas responsables de acompañar al equipo de auditores
- proveen los recursos necesarios y canales de comunicación
- cooperan con los auditores para permitir que los objetivos de la auditoria se atiendan
- comparecen en las reuniones pre y post-auditoria, y
- ejecutar las acciones correctivas propuestas.

➔ **PROCEDIMIENTO**

Planeamiento de auditorias y selección del grupo auditor

Las auditorias deben ser planeadas por el Gerente de Operaciones y aprobadas por el Gerente General de la empresa. La programación para la realización de auditorias, debe ser formulada considerando la importancia, complejidad y situación actual de las actividades. Los auditores que participarán en la auditoria, deben ser independientes del área auditada. Esta programación debe registrarse en el formato "Plan anual de auditorias internas".

Las auditorias programadas deben ser complementadas por auditorias adicionales por causa de una o más de las siguientes razones:

- Cuando hayan ocurrido cambios significativos que puedan afectar el sistema de gestión de la calidad tales como cambios en la organización y/o del proceso de prestación del servicio.
- Cuando exista sospecha de que la calidad de un producto / proceso está en riesgo debido a deficiencias en el sistema de calidad o el proceso.
- En el caso de que sea necesario implementar acciones correctivas.
- De acuerdo con el resultado de auditorias realizadas y/o indicaciones del Gerente General.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 20
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

Conducción de la auditoria

El Auditor líder entrega las listas de verificación que usarán los auditores para la conducción de la auditoria. Cada uno de los auditores registrará los puntos auditados y toda la información requerida en las mencionadas listas.

Las no conformidades detectadas por el auditor deben ser expuestas a los auditados de modo que estas sean comprobadas con evidencias objetivas, debiendo ser registradas por los auditores en las listas de verificación.

En el caso de que sea detectada alguna deficiencia en el sistema de gestión de la calidad, o en alguna área auditada, que no caracterice una no conformidad respecto de alguna norma de referencia o procedimiento; estas constataciones deberán aparecer en el Reporte de auditoria Interna como "observaciones".

Reuniones de auditoria

Reunión pre-auditoria

Debe ser efectuada con el propósito de dar detalle sobre la auditoria, presentar a los auditores, definir los canales de comunicación y exponer la programación de la auditoria. Debe ser realizada por el Auditor líder y debe formalizarse a través de una Notificación de auditoria o una Agenda de auditoria.

Reuniones de enlace

Deben realizarse para asegurar que se cumple totalmente el alcance de la auditoria. En estas reuniones se deberá cotejar los hallazgos, revisar y discutir las no conformidades encontradas por cada auditor. Posteriormente, cada auditor deberá llenar el formato "Reporte de no conformidad". Este es el registro de calidad en el cual se describe la desviación o no conformidad encontrada.

Reunión post auditoria

Cerrada la auditoria propiamente dicha o después de la preparación del Reporte de auditoria interna, se debe realizar una reunión post auditoria entre los auditores y los auditados, con el propósito de discutir las no conformidades anotadas. Los puntos positivos también deben ser presentados (conformidades).

Se debe enfatizar que la auditoria no debe tener carácter punitivo.

Esta reunión podrá estar formalizada en el propio Reporte de auditoria interna.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capítulo 2	Página 21
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

Reporte de auditoria interna y requerimiento de acción correctiva

Después del término de la auditoria, "in situ", los auditores deben elaborar los Reportes de no conformidad, los cuales deben contener evidencias de la verificación de todas las secciones de la norma de referencia aplicable, definiendo si estas están o no conformes. Cada sección / elemento de la norma reportada debe ser presentada con su respectiva evidencia objetiva.

El Reporte de auditoria interna debe mencionar en su totalidad tanto los hallazgos positivos como negativos. Así mismo, debe agregar valor al sistema de gestión de la calidad, identificando su potencial para el mejoramiento.

El Reporte de auditoria interna debe ser aprobado y distribuido por el Auditor líder, en un plazo no mayor a 15 días después de realizada la auditoria, a los responsables de las acciones correctivas y a los Gerentes responsables.

Las no conformidades, corregidas durante la auditoria, deben ser citadas en el Reporte de auditoria.

Acción correctiva y seguimiento de la auditoria

Para cada no conformidad apuntada en el Reporte de auditoria interna, la Gerencia de Operaciones debe emitir un formulario de acción correctiva y enviarlo a la Gerencia / Jefatura responsable del proceso de la acción correctiva quien debe completar el formulario con su propuesta y devolverlo al solicitante en el más breve tiempo posible para su control y seguimiento.

El Gerente de Operaciones coordina el seguimiento de las no conformidades anotadas, de ser necesario podrá requerir el apoyo del Auditor líder para garantizar que las acciones correctivas planeadas, se implementen de manera satisfactoria. Esto será realizado luego del tiempo provisto para la terminación de las acciones correctivas, incluyendo cualquier extensión otorgada por el Gerente de Operaciones.

Ninguna auditoria puede ser considerada completa hasta que las acciones identificadas hayan sido emprendidas satisfactoriamente; y, aún más puedan ser consideradas efectivas.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Control de Operaciones		Capitulo 2	Página 22
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

PAGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO