

<b>LUGAR , FECHA Y HORA :</b>	Dirección de Operaciones	18 de junio de 2015	10: 00 Horas
<b>OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:</b>	Verificar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y MECI, evaluar el cumplimiento a la normatividad como manuales y procedimientos, así mismo verificar el cumplimiento de políticas y planes de acción suscritos por el proceso, Operaciones		
<b>CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN:</b>	Verificación de la documentación frente a los procedimientos que rigen los proceso internos del proceso de Operaciones y medir la promoción de mejoras en la ejecución de los programas, procesos, sistemas, objetivos, indicadores		
<b>ALCANCE:</b>	Cierre de vigencia 2014, y primer trimestre 2015		
<b>AUDITADO(S):</b>	Lideres, responsables de área, funcionarios y contratistas que intervienen en el proceso		
<b>DOCUMENTACIÓN NECESARIA:</b>	Procedimientos documentados, Manual de Calidad, Manuales, Circulares, Formatos e instructivos aplicables al Proceso de Operaciones; además de los requisitos legales y reglamentarios.		
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Ana Judith Izquierdo Díaz; Benito Mendoza Villamil		

### RESUMEN DE LA AUDITORIA

No.	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O NO CONFORMIDAD	EVIDENCIA	REQUISITO INCUMPLIDO (NTCGP/MECI)	TIPO (P/OM/NC)
1	DIRECCION DE OPERACIONES	El Proceso de Operaciones establece controles sobre sus áreas para alcanzar los objetivos planificados.	Entre los controles que se tienen: Indicadores estratégicos, Indicadores tácticos, resultados de las auditorías internas y externas, analisis de datos en las reuniones de CCO, los puntos de control definidos en los procedimientos, los puntos de control definidos en el mapa de riesgos y en general los controles documentados en la matriz de correlación.	4.2 - 7.5,1	P
2	DIRECCION DE OPERACIONES - ESTADISTICA DE VUELO	Al revisar el archivo de las órdenes de vuelo, se encontraron diligenciadas y legalizadas.	Las órdenes de vuelo de los últimos dos meses, se encontraron diligenciadas, legalizadas y archivadas conforme a las tablas de retención y metodo de archivo.	4.2,4	P
3	DIRECCION DE OPERACIONES	El Proceso de Operaciones esta actualizando la documentación publicada en la intranet, proceso que adelanta conjuntamente con DO.	La documentación se actualiza en cuanto a revisiones, aprobaciones, el no uso intencionado de documentos obsoletos, proceso que se refleja en el listado maestro de documentos y registros.	4.2,3	OM
4	DIRECCION DE OPERACIONES	El Manual de Funciones del Proceso de Operaciones se esta actualizando.	Solicitud a gestion humana con fecha 4 agosto/15 donde se actualiza el manual de funciones del jefe de auxiliares de vuelo. Se pide crear el de auxiliar de servicio a bordo supervisor y se actualice el de servicio abord instructor. Dentro del manual de funciones del personal civil no aparecen las funciones como jefe de tripulaciones.	6.2,2	OM
5	DIRECCION DE OPERACIONES	Para el tamaño del proceso cuantas acciones preventivas se tienen identificadas y son suficientes?	El proceso de operaciones tiene una sola acción preventiva la cual se encuentra en revisión por Desarrollo Organizacional.	8,5,3	OM
6	DIRECCION DE OPERACIONES - ESTADISTICA DE VUELO	Evidencie los ultimos informes de novedades de registro de vuelo no corregidas y que medidas se han adoptado.	Los 5 de cada mes quedan solucionadas las novedades de los registros. Adicionalmente se asignaran 2 pasantes para efectuar esta labor de manera diaria.	7,5,1	OM

No.	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O NO CONFORMIDAD	EVIDENCIA	REQUISITO INCUMPLIDO (NTCGP/MECI)	TIPO (P/OM/NC)
7	DIRECCION DE OPERACIONES	Al evaluar la estandarización de los procedimientos que realizan los tripulantes de vuelo, como circulares, MGO, POE, se evidencio que a la fecha no están actualizados; Incumpliendo la NTCGP 1000:2009 en el numeral 4.2.3 Control de Documentos, literal b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.	SOP pagina 14 PROCEDIMIENTO FALLA DE MOTOR en Florencia, donde se publica en la carta una radioayuda (VOR) donde no está ubicada actualmente. En el SOP de ASA aun figuran procedimientos para aeronaves con las cuales no cuenta la compañía, lo cual es importante relacionarlo en el control de cambios. La página 2-17 del SOP de ATR 42/72 al igual que el acta de estandarización n° 002-13 y POE ASA, dentro de sus instrucciones contempla el comando ALFA-BRAVO para indicar una emergencia de fuego o humo y la clave "capitan sierra" para interferencia ilícita.; sin embargo en la circular procedimental n°004 -15 vigente hasta el 9 de septiembre de 2015 contempla el comando "tripulación de cabina regreso de inmediato" en caso de fuego en el despegue y elimina la clave "capitan sierra" para interferencia ilícita, lo cual no es concordante y puede generar confusión para quien no esté debidamente actualizado en sus entrenamientos.	4.2.3	NC

#### RESUMEN DE LA AUDITORÍA

TIPO DE HALLAZGOS (P= Positivo, OM= Oportunidad de Mejora, NC= No Conformada)

Aspecto Positivo	Se evidenció mejoras al interior del proceso.
Aspecto Negativo	Durante la auditoria no se evidencio situaciones negativas que alteraran el curso de la evaluación. Sin embargo se recomienda atender puntualmente a los auditores, conforme a la notificación y plan de auditoria.
Nombre del Auditor Responsable	Ana Judith Izquierdo Diaz

#### Equipo Auditor

Nombre	Firma
Ana Judith Izquierdo Diaz; Benito Mendoza Villamil	