



(SCT-02-DGAA27 /4548-2020)

Subsecretaría de Transporte

Agencia Federal de Aviación Civil

Dirección General Adjunta de Aviación

Dirección de Aviación

4.1.4.1. OPS.-2263/2020

Ciudad de México, a 03 de septiembre de 2020.

Link Conexión Aérea, S.A. de C.V.
Blvd. Bernardo Quintana CS 9800,
Piso 7-B706, Centro Sur
C.P. 76090, Querétaro, Qro.

Ing. Gustavo Villafuerte Arredondo
Representante Legal

En atención a su escrito recibido el día 31 de agosto del año en curso, con referencia **TAR-143/20**; de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Aviación Civil y las Normas Oficiales Mexicanas en vigor, así como en lo establecido en los transitorios Cuarto y Quinto del Decreto por el que se crea el órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, denominado Agencia Federal de Aviación Civil se devuelve debidamente aprobada la siguiente Enmienda:

MANUAL	REVISIÓN No.
<p align="center">DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</p> <p>[Los cambios significativos son: modificación del nombre y acrónimo de Dirección General de Aviación Civil/DGAC por Agencia Federal de Aviación Civil, ampliación de la clasificación y acciones a ejecutar en los hallazgos, actualización del organigrama con las posiciones de Director Comercial, Director de Ingeniería y Mantenimiento, Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento y Gerente de Aseguramiento de Calidad, actualización de referencias de Manual General de Mantenimiento por Manual General de Mantenimiento y Procedimientos de Taller Aeronáutico, se especificó el momento en que se efectuarán las inspecciones de calidad, se establece la política de auditorías organizacionales, la capacitación del personal se retorna a cada 2 años y el tiempo de resguardo de registros se retorna a un tiempo mínimo de 5 años].</p>	<p>09</p> <p>AGOSTO-2020</p>

Se devuelve un tanto en papel y un ejemplar, disco compacto, una copia en formato electrónico (CD), queda en poder de ésta Dirección, debiendo entregar una copia a la Comandancia de su base de operaciones, para mantener actualizado el Manual correspondiente en poder de dicha Comandancia del Aeropuerto.

Atentamente,

Ing. Guillermo A. Magaña Hernández.
El Director de Aviación.

- C.c. Director General de la Agencia Federal de Aviación Civil.- Pte.
- C.c. Director General Adjunto de Seguridad Aérea.- Pte.
- C.c. Comandancia Regional III Guadalajara.- Apto. Internacional de la Ciudad de Guadalajara - Terminal II, C.P. 45659, GDL, Jal.- Mismo fin.
- C.c. Comandante del Apto. "Intercontinental de Querétaro" - Km. 22.5, Municipio Colon, C.P. 76270, Querétaro, Qro.- Mismo fin.

JAT-RIS-JALA

\\NO-33-97-201-01-raiz\01_NAC\LINK CONEXIÓN AÉREA S.A. DE C.V\2020\4548-GM-2020 OF APROB REV 09 MAC.docx





MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

**Link Conexión Aérea, S.A. de C.V.
/ TAR Aerolíneas**

Base de Operación

Aeropuerto Intercontinental de Querétaro

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2 ÍNDICE

1	REGISTRO DE REVISIONES Y BOLETINES	1
	Registro de Revisiones	1
	Registro de Boletines.....	3
2	ÍNDICE	1
3	LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS	1
	CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN DEL MANUAL	1
1.	TABLA DE CONTENIDO.....	3
2.	PRESENTACIÓN Y AUTORIZACIÓN INTERNA DEL MANUAL	5
3.	POLÍTICAS PARA REVISAR EL MANUAL	6
3.1	Política de Emisión de Boletines	6
4.	ESTRUCTURA DE LAS PÁGINAS DEL MANUAL	8
5.	CONTROL DE REVISIONES.....	8
6.	DISTRIBUCIÓN	8
6.1	Política de distribución	8
7.	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO.....	9
	CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE CALIDAD	1
1.	TABLA DE CONTENIDO.....	3
2.	DEFINICIONES, CONCEPTOS Y VOCABULARIO	5
2.1	Conceptos y Vocabulario.	5
2.2	Terminología	11
3.	FUENTES DE REGLAMENTACIÓN	12
3.1	Ley de Aviación Civil	12
3.2	Reglamento de la Ley de Aviación Civil	12
3.3	Norma Oficial Mexicana NOM-008-SCT3-2002.....	13
4.	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	16
5.	INDICADORES DE CALIDAD	17
5.1	Indicadores de calidad.	17
5.2	Indicadores de Desempeño de Seguridad Operacional.....	18
6.	POLÍTICA DE SEGURIDAD	1
	CAPÍTULO III: ORGANIZACIÓN	1
1.	TABLA DE CONTENIDO.....	2
2.	ORGANIGRAMAS	4
2.1	Organigrama General de TAR Aerolíneas.....	4
2.2	Organigrama de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad	5
3.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	6
3.1	Responsabilidad y Autoridad.....	6
3.2	Personal de Aseguramiento de Calidad	6
4.	ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS	7
4.1	Provisión de los Recursos.....	7
4.2	Recursos Humanos.....	7
5.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	8
5.1	Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.....	8

5.2	Gerente de Aseguramiento de Calidad	9
5.3	Auditor	11
6.	PERFIL DE PUESTOS	12
6.1	Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.....	12
6.2	Gerente de Aseguramiento de Calidad	13
6.3	Auditor	14
CAPÍTULO IV: SISTEMA DE CALIDAD		1
1.	TABLA DE CONTENIDO.....	3
2.	INTRODUCCIÓN:.....	5
3.	ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	5
4.	MANUALES Y DOCUMENTOS DE SOPORTE	6
5.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	6
6.	DOCUMENTACIÓN RELEVANTE	7
CAPÍTULO V: PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		1
1.	TABLA DE CONTENIDO	1
2.	INTRODUCCION	5
3.	INSPECCIONES DE CALIDAD:.....	5
3.1	Inspecciones de estación.....	7
4.	AUDITORIAS.....	8
4.1	Clasificación de las Auditorías:.....	8
4.1.1	Auditorías Internas	9
4.1.2	Auditorías Externas:.....	9
4.1.3	Auditorías Programadas	9
4.1.4	Auditorías No Programadas (Internas y Externas)	9
4.1.5	Auditorías Organizacionales	9
4.1.6	Auditorías de Proceso.....	10
4.1.7	Auditorías de Producto.....	10
4.1.7.1	Auditorías de Aeronaves.....	10
4.2	Proceso de Auditoría.....	12
4.2.1	Planeación y preparación de la Auditoría:	12
4.2.2	Ejecución de la Auditoría:	13
4.2.3	Aspectos adicionales a Evaluar en Auditorías en Sitio a Proveedores	13
4.2.4	Clasificación de los hallazgos	14
4.2.5	Guías o Listas de Verificación de Auditorías	14
4.2.6	Reporte Final de Auditoría:	14
4.2.7	Direccionamiento de los Reportes	15
4.2.8	Auditorías Realizadas a la Gerencia de Aseguramiento de Calidad	16
4.3	Alcance de las Auditorías.....	16
4.4	Programa de auditorías.....	17
4.4.1	Políticas.....	17
4.4.2	Programa de auditorías internas.....	18
4.4.3	Programa de auditorías externas.....	19
4.4.4	Programa de auditorías a aeronaves.....	21
4.5	Plan de Auditorías.....	22
5.	MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	25
5.1	Segundo Requerimiento.....	25
5.2	Tercer Requerimiento.	25

5.3	Extensión de la fecha de cumplimiento.....	26
6.	REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN	27
6.1	Comité de Seguridad Operacional.....	27
6.1.1	Constitución del Comité.....	27
6.1.2	Periodicidad entre Reuniones del Comité.....	28
6.1.3	Responsabilidades.....	29
6.1.4	Política de Atención de Acuerdos y Asuntos Tomados en el Comité.....	30
6.1.5	Autonomía del Comité.....	31
6.1.6	Control y Registro de ACUERDOS.....	31
7.	REGISTROS	32
8.	AUDITORES	32
8.1	Introducción.....	32
8.1.1	Auditor Interno:.....	32
8.1.2	Auditor designado de tiempo parcial:.....	33
8.1.3	Auditor Designado Externo:.....	33
8.2	Calificación de los Auditores.....	34
8.2.1	Nivel de educación.....	34
8.2.2	Experiencia.....	34
8.2.3	Conocimiento de los procedimientos de la Compañía.....	34
8.2.4	Adiestramiento.....	34
8.2.5	Conocimiento práctico.....	34
8.3	Autorización de los Auditores.....	35
8.4	Código de Ética del Auditor.....	35
8.5	Recalificación de los Auditores.....	36
8.6	Registros.....	36
CAPÍTULO VI: SISTEMA DE CALIDAD PARA SERVICIOS SUBCONTRATADOS Y		
PROVEEDORES		1
1.	TABLA DE CONTENIDO.....	3
2.	SERVICIOS SUBCONTRATADOS	5
2.1	Mantenimiento.....	6
2.2	Aprobación de proveedores.....	6
2.3	Clasificación de Proveedores.....	7
2.3.1	CATEGORÍA 1:.....	7
2.3.2	CATEGORÍA 2:.....	7
2.3.3	CATEGORÍA 3:.....	7
2.4	Criterios para la Aprobación de Proveedores.....	7
2.5	Criterios para Desaprobación de Proveedores.....	8
2.6	Re-aprobación de Proveedores.....	9
2.7	Concesiones.....	9
2.8	Auditorías documentales.....	10
2.9	Compras.....	10
CAPÍTULO VII: CAPACITACIÓN.....		1
1.	TABLA DE CONTENIDO.....	3
2.	PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE LA GERENCIA DE	
	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	5
2.1	General.....	5
2.2	Descripción de Capacitación.....	5

2.2.1	Curso de Inducción	5
2.2.2	Capacitación y Adiestramiento Inicial.	5
2.2.3	Capacitación y Adiestramiento Periódico.	5
2.2.4	Capacitación y Adiestramiento Especial.	6
2.3	Resguardo de los registros de capacitación.	6
CAPÍTULO VIII: FORMATOS.....		1
1. TABLA DE CONTENIDO.....		3
2. FORMATOS UTILIZADOS		5
2.2	Programa de Auditorías Internas. Formato AC-002.	10
2.3	Programa de Auditorías Externas. Formato AC-003.	11
2.4	Aviso de Auditoría. Formato AC-004.....	13
2.5	Segundo Requerimiento. Formato AC-005	15
2.6	Formato de Calificación de Auditor. Formato AC-006	17
2.7	Inspección de Estación. Formato AC-007	18
CAPÍTULO IX: LISTAS DE VERIFICACIÓN.....		1
1 TABLA DE CONTENIDO.....		3
2 LISTAS DE VERIFICACIÓN.....		5
2.1	Listas de Verificación.	5
2.1.1	Listas de verificación Operaciones:	5
2.1.2	Listas de verificación Ingeniería y Mantenimiento	5
2.1.3	Listas de verificación de Seguridad Operacional.....	5
2.1.4	Listas de verificación de Seguridad de la Aviación Civil (SECURITY).	5
2.1.5	Listas de verificación Servicios Contratados (Combustibles).	6
2.2	Control de las Listas de Verificación.....	6

3 LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

PÁG.	FECHA	NÚM. DE REVISIÓN	PÁG.	FECHA	NÚM. DE REVISIÓN
RREV-1	Agosto 2020	9	II-18	Julio 2018	6
RREV-2	Septiembre 2013	Original	II-19	Agosto 2020	9
RREV-3	Septiembre 2013	Original	II-20	Septiembre 2013	Original
RREV-4	Septiembre 2013	Original	III-1	Septiembre 2013	Original
IND-1	Junio 2019	8	III-2	Septiembre 2013	Original
IND-2	Junio 2019	8	III-3	Septiembre 2013	Original
IND-3	Junio 2019	8	III-4	Septiembre 2013	Original
IND-4	Junio 2019	8	III-5	Agosto 2020	9
LPE-1	Agosto 2020	9	III-6	Agosto 2020	9
LPE-2	Agosto 2020	9	III-7	Julio 2018	6
I-1	Septiembre 2013	Original	III-8	Julio 2018	6
I-2	Septiembre 2013	Original	III-9	Agosto 2020	9
I-3	Septiembre 2013	Original	III-10	Agosto 2020	9
I-4	Septiembre 2013	Original	III-11	Agosto 2020	9
I-5	Junio 2019	8	III-12	Febrero 2019	7
I-6	Agosto 2020	9	III-13	Febrero 2019	7
I-7	Febrero 2019	7	III-14	Febrero 2019	7
I-8	Agosto 2020	9	III-15	Junio 2019	8
I-9	Agosto 2020	9	III-16	Agosto 2020	9
I-10	Septiembre 2013	Original	IV-1	Septiembre 2013	Original
II-1	Septiembre 2013	Original	IV-2	Septiembre 2013	Original
II-2	Septiembre 2013	Original	IV-3	Septiembre 2013	Original
II-3	Septiembre 2013	Original	IV-4	Septiembre 2013	Original
II-4	Septiembre 2013	Original	IV-5	Febrero 2019	7
II-5	Septiembre 2013	Original	IV-6	Agosto 2020	9
II-6	Septiembre 2013	Original	IV-7	Septiembre 2013	Original
II-7	Septiembre 2013	Original	IV-8	Septiembre 2013	Original
II-8	Agosto 2020	9	V-1	Septiembre 2013	Original
II-9	Agosto 2020	9	V-2	Septiembre 2013	Original
II-10	Agosto 2020	9	V-3	Septiembre 2013	Original
II-11	Septiembre 2013	Original	V-4	Septiembre 2013	Original
II-12	Septiembre 2013	Original	V-5	Agosto 2020	9
II-13	Septiembre 2013	Original	V-6	Agosto 2020	9
II-14	Junio 2019	8	V-7	Agosto 2020	9
II-15	Junio 2019	8	V-8	Agosto 2020	9
II-16	Agosto 2020	9	V-9	Agosto 2020	9
II-17	Junio 2019	8	V-10	Agosto 2020	9

LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS (2)

PÁG.	FECHA	NÚM. DE REVISIÓN	PÁG.	FECHA	NÚM. DE REVISIÓN
V-11	Febrero 2019	7	VII-2	Septiembre 2013	Original
V-12	Agosto 2020	9	VII-3	Septiembre 2013	Original
V-13	Febrero 2019	7	VII-4	Septiembre 2013	Original
V-14	Agosto 2020	9	VII-5	Agosto 2020	9
V-15	Agosto 2020	9	VII-6	Agosto 2020	9
V-16	Agosto 2020	9	VII-7	Agosto 2020	9
V-17	Junio 2019	8	VIII-1	Septiembre 2013	Original
V-18	Junio 2019	8	VIII-2	Septiembre 2013	Original
V-19	Junio 2019	8	VIII-3	Junio 2014	1
V-20	Junio 2019	8	VIII-4	Septiembre 2013	Original
V-21	Junio 2019	8	VIII-5	Septiembre 2016	5
V-22	Junio 2019	8	VIII-6	Septiembre 2016	5
V-23	Junio 2019	8	VIII-7	Septiembre 2016	5
V-24	Julio 2018	6	VIII-8	Septiembre 2016	5
V-25	Diciembre 2014	2	VIII-9	Septiembre 2016	5
V-26	Febrero 2019	7	VIII-10	Junio 2019	8
V-27	Febrero 2019	7	VIII-11	Junio 2019	8
V-28	Agosto 2020	9	VIII-12	Junio 2019	8
V-29	Febrero 2019	7	VIII-13	Septiembre 2013	Original
V-30	Febrero 2019	7	VIII-14	Septiembre 2013	Original
V-31	Agosto 2020	9	VIII-15	Septiembre 2013	Original
V-32	Junio 2019	8	VIII-16	Septiembre 2013	Original
V-33	Agosto 2020	9	VIII-17	Septiembre 2013	Original
V-34	Agosto 2020	9	VIII-18	Junio 2019	8
V-35	Agosto 2020	9	VIII-19	Junio 2019	8
V-36	Agosto 2020	9	VIII-20	Julio 2018	6
V-37	Agosto 2020	9	VIII-21	Febrero 2019	7
VI-1	Septiembre 2013	Original	VIII-22	Febrero 2019	7
VI-2	Septiembre 2013	Original	IX-1	Septiembre 2013	Original
VI-3	Septiembre 2013	Original	IX-2	Septiembre 2013	Original
VI-4	Septiembre 2013	Original	IX-3	Junio 2014	1
VI-5	Agosto 2020	9	IX-4	Septiembre 2013	Original
VI-6	Agosto 2020	9	IX-5	Septiembre 2013	Original
VI-7	Agosto 2020	9	IX-6	Junio 2014	1
VI-8	Junio 2019	8			
VI-9	Junio 2019	8			
VI-10	Agosto 2020	9			
VII-1	Septiembre 2013	Original			



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN DEL MANUAL



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1. TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN DEL MANUAL	1
1. TABLA DE CONTENIDO	3
2. PRESENTACIÓN Y AUTORIZACIÓN INTERNA DEL MANUAL	5
3. POLÍTICAS PARA REVISAR EL MANUAL	6
3.1 Política de Emisión de Boletines	6
4. ESTRUCTURA DE LAS PÁGINAS DEL MANUAL	8
5. CONTROL DE REVISIONES	8
6. DISTRIBUCIÓN	8
6.1 Política de distribución	8
7. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	9



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2. PRESENTACIÓN Y AUTORIZACIÓN INTERNA DEL MANUAL

Febrero, 2019


De conformidad con los Artículos 9 y 17 de la Ley de Aviación Civil, Artículo 20 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil y el inciso 6.3 de la NOM-008-SCT3-2002, la Dirección General de TAR Aerolíneas, autoriza la publicación del presente Manual de Aseguramiento de Calidad, con el propósito de que el personal de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y en particular el personal de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad, les sirva como fuente de información práctica, y guía para aplicar los procedimientos y técnicas que garanticen la calidad de las áreas operacionales en nuestra empresa.

El Manual de Aseguramiento de Calidad ha sido desarrollado de acuerdo a los requerimientos de la normatividad nacional aplicable, y mejores prácticas de la industria con el propósito de llevar a cabo, con los más altos estándares de seguridad y calidad, las operaciones que nuestra aerolínea ofrece a nuestros usuarios. Este Manual es de observancia obligatoria en las auditorías que lleve a cabo la Gerencia de Aseguramiento de Calidad.

La razón social de la empresa es "Link Conexión Aérea, S.A. de C.V." y la razón comercial es "TAR Aerolíneas". De aquí en adelante en este manual se referirá a la empresa con su nombre comercial "TAR Aerolíneas".



Director General
Ing. Ricardo Bastón Aguilar

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO I	Introducción del Manual

3. POLÍTICAS PARA REVISAR EL MANUAL

Debido a que la industria aérea es dinámica, para mantener actualizado y vigente el Manual de Aseguramiento de Calidad en todo momento, se hace necesario hacer revisiones. Será responsabilidad de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad mantenerlo actualizado, así como, enviar para su revisión y aprobación cualquier enmienda, a la Dirección General de Aeronáutica Civil. El Gerente de Aseguramiento de Calidad es responsables de mantenerlo vigente, tan pronto reciban una revisión, la deberá de insertar, de no hacerlo así, dejará de ser un manual que le sirva de guía y ayuda en sus tareas, pasando a ser un conjunto de reglas inservibles.

El Gerente de Aseguramiento de Calidad es el responsable de administrar el Manual de Aseguramiento de Calidad. Cualquier solicitud de enmienda a este Manual, deberá ser dirigida al Gerente de Aseguramiento de Calidad para que autorice la aprobación de la enmienda.

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad a través de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad, como mínimo, efectuará una revisión al año en el mes de enero, en caso de no requerir alguna modificación, se notificará a los usuarios del Manual.

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, enviará a la [Agencia Federal de Aviación Civil](#) las revisiones para su aprobación en la siguiente cantidad y formato:

Una copia en papel y
2 copias en formato digital (CD).

Cuando la revisión sea aprobada, [la Agencia Federal de Aviación Civil](#) regresa el ejemplar en papel y una copia digital a TAR Aerolíneas.

Una vez recibida la revisión, La [Gerencia de Aseguramiento de Calidad](#) será responsable de notificar a los usuarios del Manual de la nueva revisión. Cada uno de los usuarios poseedor de un Manual de Aseguramiento de Calidad en papel tiene la obligación de efectuar la revisión del mismo después de recibir la notificación de la revisión. La Gerencia de Aseguramiento de Calidad es responsable únicamente de efectuar la revisión del manual original en papel y hacer la actualización en la Biblioteca Virtual.

En cada página modificada se deberá de identificar el texto enmendado con una línea vertical del lado izquierdo.

3.1 Política de Emisión de Boletines

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad a través de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad, utiliza boletines para transmitir información urgente, con vigencia temporal previa a su incorporación formal en la siguiente revisión autorizada del Manual de Aseguramiento de Calidad.

Agosto 2020	Revisión: 09	Página: I-6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

Los boletines serán distribuidos en forma interna en papel, así como en formato digital al personal de auditores para que lo consulte en las auditorías. Cuando la condición temporal ya no exista y por cualquier razón no se incorporó el boletín formalmente en la siguiente revisión del manual, éste deberá ser cancelado y el contenido original del manual restablecido. Al ser documentos con vigencia pueden tener los siguientes 3 estatus:

Activo (A). - cuenta con información pertinente que no está contenida en el manual. A su recepción, debe registrarse en el Control de boletines e insertarse al principio del manual.

Incorporado (I).- El boletín y su información se han incorporado en la última revisión del manual, por lo que el boletín deja de tener vigencia y en el Control de boletines debe estar registrada su incorporación.

Cancelado (C). - La información del boletín pierde vigencia. En consecuencia, se emiten instrucciones para su remoción y destrucción. En el Control de boletines debe registrarse su cancelación.

Además de contar con un título para su control e identificación, los boletines cuentan con las siguientes características: impresos en papel de color azul, numeración consecutiva y aplicabilidad, para designar el manual al que son efectivos. La nomenclatura de la numeración se integra de 3 conjuntos de dígitos alfanuméricos separados por guiones en donde:


Los 3 primeros dígitos corresponden a las siglas de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad (DSA)

El siguiente dígito corresponderá a la letra <> que refiere al tipo de documento, que en este caso es un boletín

Los últimos dígitos corresponden al número consecutivo del boletín y al año de su emisión.

Ejemplo: DSA -B-01/13.


En beneficio de la seguridad, no se permiten hacer enmiendas manuscritas.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO I	Introducción del Manual

4. ESTRUCTURA DE LAS PÁGINAS DEL MANUAL

Las páginas del Manual de Aseguramiento de Calidad cuentan con la siguiente estructura:

- **Encabezado:** Constituido por el logotipo de la compañía, el nombre del manual, el capítulo y el título del capítulo.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO 1	Introducción del Manual

- **Pie de página:** Integrado por: número de revisión, fecha de la revisión, página de la revisión y razón social de la Compañía. El número de página se compone del número de capítulo y el número consecutivo de la página que corresponde a ese capítulo. La información del pie de página tiene como finalidad coincidir con la información contenida en la Lista de páginas efectivas, en caso de no coincidir significará que el manual se encuentra desactualizado

Agosto 2013	Revisión Original	Página 01-32
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

5. CONTROL DE REVISIONES

Las páginas del Manual de Aseguramiento de Calidad tendrán impreso en la parte inferior el número y fecha de revisión.

6. DISTRIBUCIÓN

6.1 Política de distribución

El presente Manual de Aseguramiento de Calidad es distribuido en forma completa, en papel. El área responsable de su distribución es la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad a través de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad. Los ejemplares distribuidos son copia fiel del manual original autorizado por la [Agencia Federal de Aviación Civil](#). Es responsabilidad de cada persona que posea un ejemplar del Manual de Aseguramiento de Calidad, mantenerlo actualizado y solicitar a la Gerencia de Aseguramiento de Calidad las revisiones o boletines que no posea. Así mismo, es responsable de familiarizarse con su contenido.

Agosto 2020	Revisión: 09	Página: I-8
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

A continuación, se presenta la lista de distribución del presente manual:

FORMATO	ASIGNADO A
Original en papel	Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad
Copia en formato Electrónico	Gerencia de Aseguramiento de Calidad
	Gerencia de Seguridad Aérea
	Audidores
	Dirección General Adjunta de Aviación

7. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

Con la finalidad de que el personal de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad pueda supervisar la calidad de las operaciones de TAR Aerolíneas, se publica el presente Manual de Aseguramiento de Calidad, el cual consta de los siguientes capítulos:

- 1 Registro de Revisiones y Boletines.
- 2 Índice.
- 3 Lista de Páginas Efectivas.

CAPÍTULO I: Introducción del Manual

CAPÍTULO II: Información General del Sistema de Calidad.

CAPÍTULO III: Organización

CAPÍTULO IV: Sistema de Calidad.

CAPÍTULO V: Programa de Aseguramiento de Calidad.

CAPÍTULO VI: Sistema de Calidad para servicios Subcontratados y Proveedores.

CAPÍTULO VII: Capacitación.

CAPÍTULO VIII: Formatos

CAPÍTULO IX: Listas de Verificación.



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO



CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE CALIDAD

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1. TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE CALIDAD 1

1. TABLA DE CONTENIDO 3

2. DEFINICIONES, CONCEPTOS Y VOCABULARIO 5

 2.1 Conceptos y Vocabulario 5

 2.2 Terminología 11

3. FUENTES DE REGLAMENTACIÓN 12

 3.1 Ley de Aviación Civil 12

 3.2 Reglamento de la Ley de Aviación Civil 12

 3.3 Norma Oficial Mexicana NOM-008-SCT3-2002 13

4. OBJETIVOS DE CALIDAD 16

5. INDICADORES DE CALIDAD 17

 5.1 Indicadores de calidad 17

 5.2 Indicadores de Desempeño de Seguridad Operacional 18

6. POLÍTICA DE SEGURIDAD 1

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2. DEFINICIONES, CONCEPTOS Y VOCABULARIO

2.1 Conceptos y Vocabulario.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

- Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.
- Nota 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
- Nota 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable

- Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.
- Nota 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

Administrador de la Base de Datos: Persona encargada de actualizar la base de datos y efectuar los cambios necesarios cuando sea requerido

Administrador del Programa de Auditorías: Persona encargada de llevar a cabo el registro de cumplimiento del programa de auditorías.

Análisis de Causa Raíz (ACR): Es un método de resolución de problemas usado por el auditado y dirigido a identificar sus causas o acontecimientos.

Aseguramiento de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad


Auditado: Organización que es auditada (Responsable y/o Encargado del área donde se ejecuta una auditoría).

Auditor: Personal de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditor Designado: Personal especializado no adscrito a la Gerencia de Aseguramiento de Calidad responsable de efectuar la auditoría a un área específica para la cual la Gerencia de Aseguramiento de Calidad no cuente con personal propio especializado en esa área.

Auditor en Jefe del Equipo (Auditor Líder): Personal con conocimientos y habilidades en el liderazgo de la auditoría para facilitar la realización de la auditoría de manera eficiente y eficaz.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (estándar establecido por la Autoridad Aeronáutica, Reglamentación

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPITULO II	Información General del Sistema de Calidad

Mexicana, Políticas de TAR Aerolíneas, Estándares IOSA y Estándares de EASA).

Auditoría No Programada (Adicional): Tipo de auditoría no contenida en el programa de auditorías y sus revisiones.

Auditoría Programada: Tipo de auditoría planeada respecto del programa de auditorías o en cualquiera de sus revisiones.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

- Nota 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.
- Nota 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

Calificación inicial a Proveedor o Prestador de Servicios: Auditoría efectuada a Proveedores, Talleres Calibradores, Reparadores o de Servicios, o Agencias de Soporte para verificar el cumplimiento de la regulación aplicable, de acuerdo a las políticas establecidas para su posible inclusión en la lista aprobada.

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes

Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Contrato: Documento firmado entre TAR Aerolíneas y una empresa externa para la contratación de servicios o productos de la industria aeronáutica, compra de partes, componentes, equipo de apoyo etc.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

- Nota 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- Nota 2 Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: II-6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

- Nota 1 Un auditor del equipo auditor se designa generalmente como auditor jefe del equipo
- Nota 2 El equipo auditor puede incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos y Auditores Designados.
- Nota 3 Los observadores pueden acompañar al equipo auditor, pero no actúan como parte del mismo.

E-mail: Correo electrónico, sistema de comunicación.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Nota: La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa

Experto técnico: <concepto relacionado a auditoría> persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

- Nota 1 La experiencia o conocimientos técnicos incluyen conocimientos o experiencia en la organización, proceso o actividad a ser auditada, así como orientaciones lingüísticas o culturales.
- Nota 2 Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor

Fecha de cumplimiento: Fecha pactada o propuesta por el auditado e informada al auditor para la implementación de la acción correctiva de los hallazgos observados.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

Gestión de la Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

- Nota La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

- Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.
- Una lista de hallazgos es un sumario de hechos y conclusiones producidos a través de los análisis, los cuales mostraron debilidades o falla en la conformidad de los procesos o incumplimiento de los requerimientos regulatorios, detectados entre un procedimiento documentado contra lo que esta implementado.

Los hallazgos están divididos en tres categorías:

- Hallazgo Abierto: Hallazgo que carece de una acción correctiva satisfactoria.
- Hallazgo Cerrado: Hallazgo que se atendió con una acción correctiva satisfactoria para el cumplimiento de lo establecido en las regulaciones y procedimientos.
- Hallazgo Vencido: Hallazgo que no ha tenido una acción correctiva satisfactoria y que sobrepasó el tiempo acordado entre auditado y auditor.

Introducción (Briefing): Reunión de apertura que se efectúa con el responsable del área auditada donde el auditor en Jefe presenta los objetivos y el alcance de la auditoría.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los Requisitos

- Nota El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva

Mejora de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

- Nota Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la **eficacia**, la **eficiencia** o la **trazabilidad**.

Nivel de hallazgos: En los anexos del reporte final de la auditoría se especifica el nivel de clasificación del hallazgo esto es, una calificación a cada hallazgo, y dependiendo de su nivel se establece un límite de tiempo para que se efectúen las acciones correctivas.

Los niveles de hallazgos se clasifican en:

- Nivel H-1: No conformidades o desviaciones entre lo documentado y lo implementado y que afectan la seguridad o aeronavegabilidad de los aviones, **se deberán tomar acciones correctivas o de mitigación inmediatas con el fin de mantener un nivel de seguridad aceptable seguridad, deberá enviarse respuesta por escrito de las acciones definitivas en un tiempo máximo de 5 días calendario.**
- Nivel H-2: No conformidades o desviaciones entre lo documentado y lo implementado en el Control de las actividades. El tiempo de corrección de un hallazgo en este nivel es de **30 días calendario como máximo, sin embargo se podrá extender este tiempo a solicitud de auditado y previa justificación.**

- Observaciones o Nivel H-3: Son observaciones o áreas de oportunidad que promueven la mejora del sistema de calidad. El cumplimiento por parte del auditado es opcional, debiendo indicar por escrito si se seguirá la recomendación o no. En caso de que se opte por llevar a cabo la recomendación, se le requerirá un plan de acción correctiva y, a continuación, la implementación de la acción correctiva, el tiempo de corrección en este caso será de 60 días calendario o de acuerdo a los tiempos establecidos en el Plan de Acción establecido por el auditado.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito que se deberá corregir mediante la aplicación de acciones tanto documentales como de implementación.

Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección

- **Nota 1:** Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- **Nota 2:** Los principios de gestión de la calidad presentados en esta Norma Internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad

Presentación Final (Debriefing): Reunión de cierre que se efectúa entre el auditor y el personal del área auditada, durante la cual se presentan los hallazgos y observaciones encontradas durante la auditoría y en la que el área auditada podrá presentar las pruebas necesarias para rechazar los hallazgos reportados y en su caso el auditor aceptará o rechazará de manera objetiva dichas pruebas.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- Nota 1 Los procedimientos pueden estar documentados o no.
- Nota 2 Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento que contiene un procedimiento puede denominarse “documento de procedimiento”

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- Nota 1 Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.
- Nota 2 Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.
- Nota 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante, no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “proceso especial”.

Programa de la auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

- Ejemplo: Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información.
- Nota 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.
- Nota 2 En una situación contractual un proveedor puede denominarse "contratista".
- En los casos en que personal externo sea utilizado para cumplir con funciones internas, serán auditados bajo las políticas y estándares de TAR AEROLÍNEAS.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria


- Nota 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.
- Nota 2 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.
- Nota 3 Un requisito especificado es aquél que se declara, por ejemplo, en un documento.
- Nota 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan

Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad

Referencia de las definiciones:

- Norma ISO 9000-2015 - Conceptos y Vocabulario.
- IATA Technical Reference Manual (ITRM).

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPITULO II	Información General del Sistema de Calidad

2.2 Terminología

ASA 100 Abreviatura de Airline Supplier Association. (Asociación de Proveedores de Avión) Organismo creado para la certificación voluntaria de los distribuidores en base a las recomendaciones de la FAA, la página web de ASA 100 es <http://www.airlinesupplier.com>

DGN Dirección General de Normas, organismo dependiente de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (<http://www.economia.gob.mx>).

EASA PART 145 Regulación europea de la EASA (European Aviation Safety Agency) (Agencia Europea de Seguridad Aérea) relacionada a la certificación de Organizaciones de Mantenimiento (<http://www.easa.europa.eu>).

EASA PART 21 Regulación europea de la EASA (European Aviation Safety Agency) (Agencia Europea de Seguridad Aérea) (Agencia Europea de Seguridad Aérea) relacionada a la fabricación de partes aeronáuticas(<http://www.easa.europa.eu>).

FAR parte 145 Regulación de la FAA (Federal aviation Administration) Administracion Federal de Aviación) relacionada a la certificación de talleres aprobados (<http://www.faa.gov>).

FAR parte 21 Regulación de la FAA (Federal aviation Administration) (Administracion Federal de Aviación) relacionada a la fabricación de partes aeronáuticas (<http://www.faa.gov>).

IOSA (IATA Operational Safety Audit) Auditorías de Seguridad Operacional de la IATA (<http://www.iata.org>).

ISO 10012 Requisitos de Aseguramiento de la Calidad para el equipo de Medición de la Organización Internacional de Normalización (Measurement management systems - Requirements for measurement processes and measuring equipment) (<http://www.iso.org>).

ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad — Conceptos y vocabulario de la Organización Internacional de Normalización. (Quality management systems — Fundamentals and vocabulary) (<http://www.iso.org>).

NIST Abreviatura de la National Institute of Standards and Technology (Instituto Nacional de Estándares y Tecnología) (<http://www.nist.gov>).

PMA Abreviatura de Part Manufacturer Approval. Autorización emitida por la FAA a los fabricantes de partes aeronáuticas.

TSO Abreviatura de Technical Standard Order. Autorización emitida por la FAA a los fabricantes de partes aeronáuticas.

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: II-11
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

3. FUENTES DE REGLAMENTACIÓN

3.1 Ley de Aviación Civil

Artículo 9. Se requiere de concesión que otorgue la Secretaría para prestar el servicio público de transporte aéreo nacional regular. Tal concesión sólo se otorgará a personas morales mexicanas.

Los interesados en la obtención de concesiones deberán acreditar:

- I. La capacidad técnica, financiera, jurídica y administrativa para prestar el servicio en condiciones de calidad, seguridad, oportunidad, permanencia y precio;
- II. La disponibilidad de aeronaves y demás equipo aéreo que cumplan con los requisitos técnicos de seguridad, las condiciones de aeronavegabilidad requeridas y las disposiciones en materia ambiental, y
- III. La disponibilidad de hangares, talleres, de la infraestructura necesaria para sus operaciones, así como del personal técnico aeronáutico y administrativo capacitado para el ejercicio de la concesión solicitada.

Los concesionarios a que se refiere este Artículo podrán prestar el servicio de transporte aéreo regular internacional siempre que cuenten con la autorización de las rutas correspondientes por parte de la Secretaría.

Artículo 17. En la prestación de los servicios de transporte aéreo se deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones máximas de seguridad de la aeronave y de su operación, a fin de proteger la integridad física de los usuarios y de sus bienes, así como la de terceros.

Los servicios deberán prestarse de manera permanente y uniforme, en condiciones equitativas y no discriminatorias.

3.2 Reglamento de la Ley de Aviación Civil

ARTÍCULO 20. Para el inicio de operaciones, el concesionario debe presentar ante la Secretaría:

- I. Los documentos que acrediten la legal internación en territorio nacional de cada aeronave;
- II. Los certificados de matrícula y de aeronavegabilidad tratándose de aeronaves que operen con matrícula extranjera;
- III. Los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos tanto técnicos como en materia de protección al ambiente que señalen las normas oficiales mexicanas correspondientes;
- IV. Un programa de seguridad aérea conforme a lo dispuesto por el artículo 109 fracción VIII de este Reglamento;
- V. Los formatos de contrato de transporte a que se refiere el artículo 36 de este Reglamento;
- VI. Las pólizas de seguros vigentes, y
- VII. Los contratos de servicios de navegación aérea con los que debe contar durante la vigencia de la concesión.

El concesionario debe solicitar autorización a la Secretaría de todo cambio o incremento de aeronaves que pretenda realizar. En este último caso debe presentar la información y documentación a que se refieren los incisos b) y c) de la fracción I del artículo anterior, así como el proyecto de contrato de arrendamiento cuando las aeronaves ostenten matrícula extranjera.

3.3 Norma Oficial Mexicana NOM-008-SCT3-2002

6.3. Sistema de calidad.

- a) Todo titular o solicitante de un AOC deberá establecer un sistema de calidad y designar a un administrador o gerente de calidad o equivalente, para monitorear el cumplimiento y adecuación de los procedimientos requeridos para asegurar prácticas operacionales seguras y la aeronavegabilidad de la(s) aeronave(s) a su servicio. El monitoreo mencionado, deberá incluir un sistema de retroalimentación al Director o Gerente General o equivalente, para asegurar el cumplimiento de las acciones correctivas necesarias.
- b) Todo titular o solicitante de un AOC deberá asegurar que cada sistema de calidad incluya un programa de aseguramiento de la calidad, que contenga procedimientos diseñados para verificar que todas las operaciones están siendo realizadas de acuerdo con todos los requerimientos, normas y procedimientos aplicables.
- c) Todo titular o solicitante de un AOC deberá describir el sistema de calidad empleado, en aquella documentación relevante que sea apropiada.
- d) Sin perjuicio de lo señalado en el inciso (a) de este numeral, la Autoridad Aeronáutica podrá aceptar la nominación de dos gerentes de calidad, uno para el área de operaciones y otro para la de mantenimiento, siempre y cuando el concesionario o permisionario haya designado a una unidad de administración de calidad o establezca los procedimientos de coordinación entre ambas áreas, para asegurar que el sistema de calidad se aplique uniformemente en la operación en conjunto de la empresa.

POLÍTICA DE CALIDAD.



POLÍTICA DE CALIDAD

Código: MPC-DSAAC-108
 Número de revisión: 1
 Fecha de revisión: Febrero-2019

Objetivo.

Establecer el compromiso de los colaboradores de la organización, en todos los niveles jerárquicos, para asegurar que las operaciones de TAR Aerolíneas se desarrollen con los más altos estándares de calidad y seguridad, en apego a las políticas, procedimientos establecidos en TAR Aerolíneas y a los requerimientos normativos nacionales e internacionales aplicables.

Alcance.

Esta política es aplicable a todos los colaboradores involucrados en las operaciones de TAR Aerolíneas, tanto propios como subcontratados.

Descripción.

En TAR Aerolíneas nos esforzamos día con día para convertirnos en la aerolínea representativa de la aviación regional de nuestro país, con el fin de brindar un verdadero valor agregado para los usuarios y contribuir a estimular la actividad económica y turística dentro de las diversas regiones del país.

En línea con la Misión de TAR Aerolíneas de "transportar a nuestros clientes de manera segura, eficiente, conveniente, cálida y hospitalaria, con la mejor relación costo-beneficio", TAR Aerolíneas ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, con el cual, logramos cumplir con la Misión de la empresa de una manera equilibrada entre la más alta seguridad de nuestras operaciones y una asignación equilibrada de sus recursos en todos los niveles de la empresa, a través del cumplimiento y apego a las leyes, reglamentos, condiciones y restricciones del Certificado de Explotador Aéreo (AOC) y siguiendo las mejores prácticas de la industria en materia de seguridad y calidad, tanto nacionales como internacionales.

Con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y los requerimientos de las autoridades, nuestro Sistema de Calidad cuenta con procesos y procedimientos encaminados a asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos de TAR Aerolíneas, de los fabricantes de aviones y componentes, así como, el cumplimiento con la regulación aeronáutica y estándares IOSA aplicables a nuestras operaciones. También con las herramientas tecnológicas para desarrollar, controlar, distribuir y difundir toda la información: manuales, políticas, procedimientos, circulares, formatos, etc. A su vez, nuestro sistema mantiene operando un ciclo de mejora continua, el cual, permite identificar áreas de oportunidad y ejercer acciones correctivas para asegurar que el desempeño de la organización se mantenga dentro o por encima de los objetivos planteados.

A su vez, la Dirección General de TAR Aerolíneas se compromete a proveer los recursos necesarios para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, y a través de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad se compromete a adecuar los procesos de aseguramiento de la calidad que permitirán, en conjunto con el resto de las áreas, implementar, medir y mejorar los procesos necesarios para el logro de los objetivos de la organización.

Es responsabilidad de todos nuestros colaboradores y/o proveedores en cualquier posición que ocupen, participar activamente en el cumplimiento de esta política, realizando siempre sus actividades en apego a lo que TAR Aerolíneas tiene documentado.

Con el fin de mantener esta política vigente y aplicable con la realidad de la organización, se revisará periódicamente una vez cada 2 años.

Autorizado por:



Ing. Ricardo Bastón Aguilar
Director General


4. OBJETIVOS DE CALIDAD

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad se asegura que la planeación y la política de calidad ofrezcan una estructura para el entorno de los objetivos de calidad, incluyendo los necesarios para encontrarse con requerimientos que están establecidos en funciones relevantes y niveles dentro de la organización.

El Gerente de Aseguramiento de Calidad dependientes de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad se aseguran que la calidad de los siguientes objetivos sea cuantificable y consistente con la política de calidad:

- a. Proporcionar un medio ambiente de calidad a empleados en su entorno operativo.
- b. Incorporar planes de aseguramiento de la calidad en todas las actividades operacionales.
- c. Asegurar la calidad en la introducción de equipo, facilidades, operaciones y procedimientos.
- d. Proporcionar capacitación del sistema de calidad a todo el personal técnico de la empresa.
- e. Establecer un plan de comunicación y difusión de la calidad.
- f. Establecer los procedimientos para la realización de las Auditorías de Aseguramiento de la Calidad y para el reporte y cumplimiento de los Requerimientos de Acción Correctiva.
- g. Establecer los Requerimientos para la planeación, preparación, ejecución, reporte, seguimiento y cierre de cualquier Auditoría de Calidad.
- h. Asegurar que los Hallazgos y Observaciones sean cumplidos y cerrados satisfactoriamente.

Para lograr estos objetivos, TAR Aerolíneas mantiene un Programa de [Aseguramiento de Calidad](#) en el cual todo el personal de la empresa participa activamente.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPITULO II	Información General del Sistema de Calidad

5. INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores de calidad harán posible verificar el grado de cumplimiento a los procedimientos, manuales, normatividad nacional y estándares nacionales e internacionales que TAR Aerolíneas adopte.

Los indicadores de calidad harán posible verificar si los procedimientos, medidas de control y mitigación implementadas dan los resultados esperados por medio del cotejo de la información obtenida contra dichos indicadores. Los resultados de esta comparación serán presentados ante el Comité de Seguridad Operacional en la primera reunión del siguiente año.

Anualmente se revisará qué indicadores continuarán monitoreándose, cuales deberán eliminarse o se definirán nuevos indicadores. Esto se hará durante la reunión del primer comité de Seguridad Operacional del año.

5.1 Indicadores de calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD	ÁREA	INDICADOR DE CALIDAD	META
a. Incorporar planes de aseguramiento de la calidad en todas las actividades operacionales.	Todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad de los programas de capacitación - A través de auditorías, revisar el grado de apego a políticas y procedimientos establecidos en los manuales operacionales 	<p>Menos del 5% de hallazgo H1 en un periodo.</p> <p>Realizar procedimientos internos.</p>
b. Asegurar la calidad en la introducción de equipo, facilidades, operaciones y procedimientos.	Todas las áreas	% del cumplimiento del programa de auditorías	75%
c. Proporcionar capacitación del sistema de calidad a todo el personal técnico de la empresa.	Aseguramiento de Calidad	% en población de TAR Aerolíneas a todos los niveles.	50%
d. Establecer un plan de comunicación y difusión de la calidad.	Aseguramiento de Calidad	En la revista de Seguridad "Safety for All"	Un año

OBJETIVOS DE CALIDAD	ÁREA	INDICADOR DE CALIDAD	META
e. Establecer los procedimientos para la realización de las Auditorías de Aseguramiento de la Calidad y para el reporte y cumplimiento de los Requerimientos de Acción Correctiva.	Aseguramiento de Calidad	Periodo de un año: Elaborar procedimientos internos de trabajo.	100%
	Todas las áreas	% Implementación de Acciones correctivas satisfactorias a la primera.	50%
f. Establecer los Requerimientos para la planeación, preparación, ejecución, reporte, seguimiento y cierre de cualquier Auditoría de Calidad.	Aseguramiento de Calidad	Periodo de un año: Elaborar procedimientos internos de trabajo.	100%
	Todas las áreas	% de los hallazgos cerrados dentro del plazo pactado.	80%
g. Asegurar que los Hallazgos y Observaciones sean cumplidos y cerrados satisfactoriamente.	Todas las áreas	Revisión de hallazgos y definición de acciones correctivas por parte del Comité de Seguridad Operacional	5% en cada reunión.

5.2 Indicadores de Desempeño de Seguridad Operacional.

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad definirá cuales son los eventos relacionados a la seguridad operacional que ponen en mayor riesgo a las operaciones con la finalidad de monitorearlos y medirlos. Para su medición, se elaborarán indicadores de desempeño, los cuales permitirán medir el grado de eficacia en el control de los eventos a los que corresponden. Para mayor información referirse al Manual de Seguridad Operacional.

6. POLÍTICA DE SEGURIDAD



POLÍTICA DE SEGURIDAD

Revisión 5 – Febrero 2020

Objetivo y Alcance

Esta Política de Seguridad define los compromisos del Ejecutivo Responsable, y de todo el personal propio o subcontratado que forma parte de TAR Aerolíneas, para mantener el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Aviación Civil (SeMS), funcionando de manera efectiva. Esta política es aplicable para todo el personal de TAR Aerolíneas, así como, para los prestadores de servicios subcontratados involucrados en las operaciones de la Aerolínea.

Descripción.

TAR Aerolíneas, como referente de la aviación regional en México, está comprometida en brindar un verdadero valor agregado a nuestros usuarios y contribuir a estimular la actividad económica y turística dentro de las diversas regiones del país.

En línea con la Misión de TAR Aerolíneas de "transportar a nuestros clientes de manera segura, eficiente, conveniente, cálida y hospitalaria, con la mejor relación precio-valor"; TAR Aerolíneas ha implementado dos Sistemas de Gestión de la Seguridad. Con ello, logramos cumplir con la Misión de la empresa manteniendo el balance adecuado entre la más alta seguridad de nuestras operaciones y la asignación de recursos, en todos los niveles de la empresa; a través del cumplimiento y apego a las leyes, reglamentos, condiciones y restricciones del Certificado de Explotador Aéreo (AOC) y siguiendo las mejores prácticas de la industria en materia de seguridad, tanto nacionales como internacionales.

Para cumplir con los requerimientos de ambos Sistemas de Gestión, la Dirección General de TAR Aerolíneas, mediante la Dirección de Seguridad Aérea, Aseguramiento de Calidad y Capacitación; se compromete a observar y garantizar la concordancia con las normas aplicables a la seguridad operacional y a la seguridad de la aviación civil; así como, a asegurar la gestión de riesgos y amenazas a la seguridad de las operaciones y a promover la cultura de la seguridad en todos los niveles de la organización. Por lo anterior, ha desarrollado el Manual de Seguridad Operacional y el Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita, donde se describe el funcionamiento, mantenimiento y promoción de ambos sistemas.

La Dirección General de TAR Aerolíneas es responsable de la Seguridad de toda la operación, por lo que, planificará y proveerá los recursos humanos, materiales, y financieros necesarios para mantener ambos Sistemas de Gestión de Seguridad, y asegurará que esta política sea difundida, comprendida, y mantenida a todos los niveles de la empresa. Asimismo, existen mecanismos que buscan la mejora continua, elevando así, el nivel de seguridad de la aerolínea de conformidad a los procedimientos contenidos en los mencionados manuales con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas de desempeño establecidos.

Es responsabilidad de todos nuestros colaboradores y proveedores, participar activamente en ambos sistemas de gestión, mediante el reporte interno de peligros, amenazas, actos de interferencia ilícita, actitudes, condiciones, circunstancias o errores, que afecten la seguridad de nuestras operaciones. Este sistema de reporte es voluntario, confidencial y no punitivo; es decir, no resulta en una acción disciplinaria, administrativa o legal en contra de quien realiza dicho reporte u otras personas involucradas, a menos de que las condiciones que dan origen al reporte sean el resultado de la violación u omisión intencional de la normatividad nacional e internacional, de políticas y procedimientos de TAR Aerolíneas, del uso de estupefacientes, de encontrarse en estado de ebriedad, o cualquier otra actividad inaceptable o ilícita.

Con el fin de mantener esta política vigente y aplicable con la realidad de la organización, se revisará anualmente.



Ricardo Bastón Aguilar
Director General



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO



CAPÍTULO III: ORGANIZACIÓN



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1. TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO III: ORGANIZACIÓN	1
1. TABLA DE CONTENIDO	2
2. ORGANIGRAMAS	4
2.1 Organigrama General de TAR Aerolíneas.....	4
2.2 Organigrama de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.....	5
3. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	6
3.1 Responsabilidad y Autoridad.....	6
3.2 Personal de Aseguramiento de Calidad.....	6
4. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS	7
4.1 Provisión de los Recursos.....	7
4.2 Recursos Humanos.....	7
5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	8
5.1 Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.....	8
5.2 Gerente de Aseguramiento de Calidad.....	9
5.3 Auditor.....	11
6. PERFIL DE PUESTOS	12
6.1 Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.....	12
6.2 Gerente de Aseguramiento de Calidad.....	13
6.3 Auditor.....	14

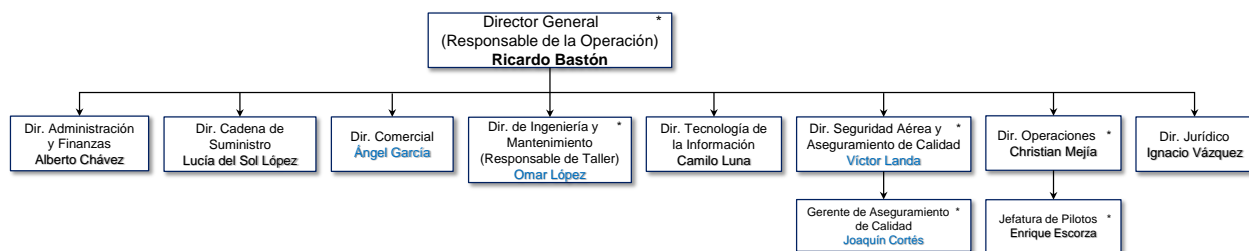


PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

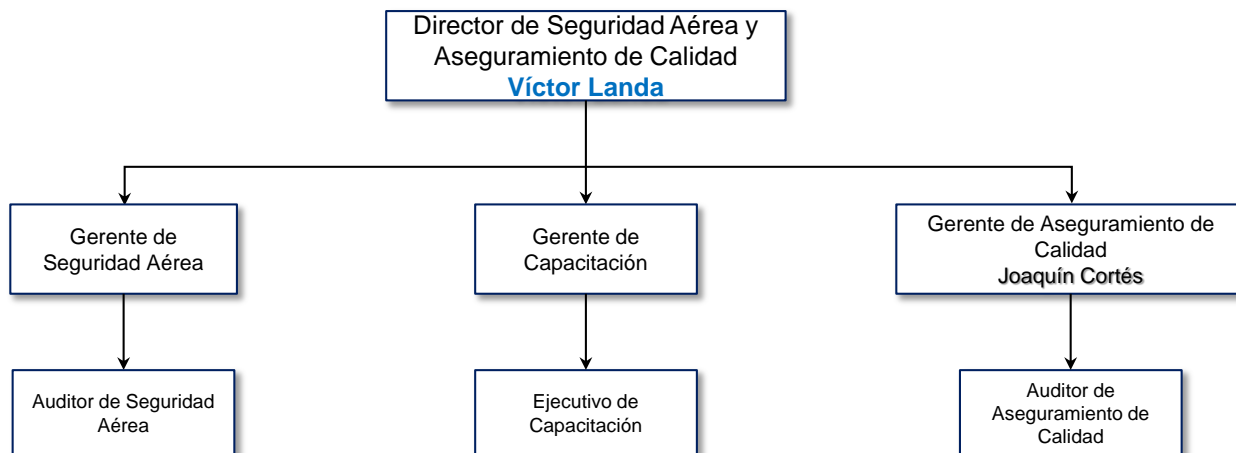
2. ORGANIGRAMAS

2.1 Organigrama General de TAR Aerolíneas



* Posición de AOC

2.2 Organigrama de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad



3. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

3.1 Responsabilidad y Autoridad

Los Directores de cada área deben asegurarse que las responsabilidades, autoridades y su interrelación sean definidas y comunicadas dentro de la organización.

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad de TAR Aerolíneas debe administrar y vigilar el Sistema de Calidad para:

- Asegurarse que el Programa de Aseguramiento de Calidad esta apropiadamente establecido.
- Asegurarse que las funciones de Operaciones de Vuelo, Operaciones de Mantenimiento y las Operaciones de Tierra sean llevadas a cabo por el personal calificado cumpliendo con todos los requerimientos aplicables, estándares y procedimientos.
- Reportar el funcionamiento y la aplicación del Sistema de Calidad al Director General para asegurar la implementación de las acciones correctivas.
- Establecer y mantener el vínculo con las autoridades aeronáuticas relativas al Aseguramiento de Calidad.

El área de Aseguramiento de Calidad, consiste de las siguientes posiciones:

- Director
- Gerente
- Auditores

3.2 Personal de Aseguramiento de Calidad

El personal de Aseguramiento de Calidad reporta a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad en asuntos relacionados con el aseguramiento de calidad y tiene la autoridad y responsabilidad que incluye:

- a. Asegurarse que los procesos requeridos para el Sistema de Calidad sean establecidos, implementados y mantenidos. Esta asignación incrementa la operación efectiva, eficiente y el mejoramiento del Sistema de Calidad.
- b. Reportar a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad la correcta aplicación de las medidas que son usadas continuamente en la evaluación del desempeño del Sistema de Calidad y cualquier necesidad de mejoramiento.
- c. Establecer el vínculo con otros grupos externos en aspectos relacionados con el Sistema de Calidad como son autoridades.

4. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS

4.1 Provisión de los Recursos

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad deberá proporcionar suficientes recursos para mantener los requerimientos del Sistema de Calidad, asegurando los recursos esenciales para la implementación y logros de los objetivos de la organización, para que sean identificados y puestos a disposición para la operación y mejoramiento del Sistema de Calidad. Las fuentes incluyen empleados, infraestructura, entorno de trabajo, información, proveedores, socios, recursos naturales y recursos financieros para implementar y mantener el Sistema de Calidad y continuamente mejorar su efectividad.

A continuación, se mencionan los temas considerados para la provisión de los recursos, según aplique:

- La efectiva, eficiente y precisa provisión de recursos en relación con oportunidades y restricciones.
- Recursos tangibles como la realización mejorada y facilidades para soporte.
- Recursos intangibles tal como la propiedad intelectual.
- Recursos y mecanismos para propiciar la innovación.
- Estructura organizacional, incluyendo proyectos y necesidades de la administración.
- Administración informática y tecnología.
- Mejoramiento de la competencia vía entrenamiento, educación y aprendizaje.
- El uso de recursos naturales y el impacto de los recursos en el medio ambiente.
- Planificando para futuras necesidades de recursos.
- Recursos para un medio ambiente seguro y confiable de las operaciones.

4.2 Recursos Humanos

El Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad se asegurará que el personal sea competente en base a una apropiada educación, habilidades para entrenar y experiencia. Esta capacitación está comprendida, pero no limitado a, técnicas y prácticas de auditorías. Ellos ayudan al involucramiento y desempeño de los empleados por medio de:

- Proveer la capacitación constante para asegurarse que la competencia del personal se mantenga.
- Definiendo sus responsabilidades y autoridades
- Pronosticando las cargas de trabajo para asegurarse que la fuerza de trabajo es adecuada y estará disponible para desempeñar el trabajo
- Facilitar comunicación abierta de dos vías de información
- Comunicar opiniones y sugerencias.


5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

5.1 Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad

El Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad es el responsable de administrar el sistema de calidad de TAR Aerolíneas para las áreas de operaciones y mantenimiento con base a la normatividad aplicable, políticas establecidas en los manuales de la compañía y mejores prácticas de la industria.

El Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad es directamente responsable ante el Director General de TAR Aerolíneas de:

- Contacto y atención de las autoridades [AFAC](#), FAA, IOSA.
- Administrar el Sistema de Calidad de TAR Aerolíneas.
- Retroalimentar al Director General sobre el Sistema de Calidad.
- Hacer la programación del presupuesto anual adecuado a las necesidades y actividades programadas.
- Proveer los materiales y recursos humanos para el Sistema de Calidad.
- Asegurar que el programa de aseguramiento de calidad sea eficiente
- Proporcionar un medio ambiente de calidad a empleados en su entorno operativo.
- Difundir información al personal operativo y administrativo, según corresponda, para garantizar una conciencia organizacional de los problemas y resultados de garantía de calidad relevantes.
- Asegurar la calidad en la introducción de equipo, facilidades, operaciones y procedimientos.
- Establecer un plan de comunicación y difusión de la calidad.
- Envío de tercer requerimiento de los reportes de auditoria a las áreas auditadas para recibir las acciones correctivas.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO III	Organización

Administrar los recursos financieros de la dirección para el cumplimiento del programa de auditorías.

En materia de seguridad; los deberes, funciones y responsabilidades establecidos en el Manual de Seguridad Operacional sección 3.4.1.


En ausencia del **Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad**, el Gerente de Aseguramiento de Calidad asumirá las funciones y responsabilidades durante el tiempo que dure la ausencia del titular en lo relacionado a los temas de calidad.

5.2 Gerente de Aseguramiento de Calidad

El Gerente de Aseguramiento de Calidad tiene el **empoderamiento** para encargarse de la integración de la calidad a todos los niveles de la organización.

El Gerente de Aseguramiento de Calidad es directamente responsable ante el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad de TAR Aerolíneas de:

- Incorporar planes de Aseguramiento de Calidad en todas las actividades operacionales.
- Implementar un programa de Aseguramiento de Calidad.
- Establecer los procedimientos para la realización de las Auditorías de Aseguramiento de Calidad.
- Asegurar que los Hallazgos y Observaciones sean corregidos satisfactoriamente
- Elaborar el manual y los procedimientos de Aseguramiento de Calidad que cumplan con los requisitos de la legislación aeronáutica aplicable.
- Mantener comunicación efectiva con las diferentes áreas de la empresa.
- Planear y controlar la aplicación de métodos de Aseguramiento de Calidad y procesos para asegurar el cumplimiento de todas las funciones de auditoría en las estaciones, los prestadores de servicios, áreas operativas de TAR Aerolíneas, como sean requeridos por el Manual de Aseguramiento de Calidad.
- Elaborar el programa anual de auditorías de calidad.
- Verificar por medio de inspecciones y/o auditorías que los prestadores de servicio cuenten con aprobación oficial de las autoridades aeronáuticas si aplica, y cumplan con los procedimientos de Aseguramiento de Calidad de TAR Aerolíneas cuando estén atendiendo las operaciones de la empresa.
- Implementar inspecciones en Rampa de las Operaciones.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO III	Organización

- Verificar que se cumpla con las disposiciones, procedimientos y políticas de la compañía, publicados en el Manual General Operaciones, Manual General de Mantenimiento y [Procedimientos de Taller Aeronáutico](#), Manual de Despacho, Manual de Sobrecargos, Manual de Operaciones Tierra y Normatividad Mexicana. Administrar los recursos humanos de la Gerencia.
- Evaluar las auditorías con el fin de obtener áreas de oportunidad en el Aseguramiento de Calidad.
- Atender y coordinar las auditorías que son realizadas a TAR Aerolíneas.
- Actualizar el listado de proveedores con base a las diversas auditorías y solicitudes del área de compras.
- Administrar la base de datos del sistema de calidad para generar informes a nivel dirección y a los auditados.
- Participar en el comité de seguridad exponiendo el estatus de los hallazgos y auditorías internas identificado los puntos más importantes.
- Participar en el [Comité de Puntualidad](#).
- Participar en el Comité de Confiabilidad
- Asistir a reuniones de auditorías de aseguramiento de calidad pertenecientes a la empresa.
- Envío de los reportes de auditoría a las áreas auditadas.
- Envío de segundos requerimientos de los reportes de auditoría a las áreas auditadas para recibir las acciones correctivas.
- Programación de cursos de capacitación del personal del área y resguardo de registros.
- Colaborar en auditorías externas (FAA, [AFAC](#), IOSA).
- Atender asuntos especiales, encomendados por el director de seguridad aérea y aseguramiento de calidad.
- Participar en la generación del presupuesto anual de la dirección sobre las necesidades de la Gerencia.

En ausencia del Gerente de Aseguramiento de Calidad, un Auditor será nombrado en acuerdo con el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad para asumir las funciones y responsabilidades durante el tiempo que dure la ausencia del titular.


Agosto 2020	Revisión: 09	Página: III-11
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

5.3 Auditor

El Auditor de Calidad es directamente responsable ante el Gerente de Aseguramiento de Calidad de TAR Aerolíneas de:

Investigar y analizar la normatividad nacional e internacional aplicable a todas las áreas de la empresa.

- Realizar listados de verificación de acuerdo a la normatividad a cumplir para disminuir los tiempos previos de preparación de auditorias y mejorar el alcance de las mismas.
- Elaborar el plan detallado de auditoria.
- Desarrollar auditorias de acuerdo a procedimientos y tiempos establecidos.
- Lograr los objetivos trazados por la gerencia respecto al desarrollo de las auditorias.
- Realizar reunión de apertura y cierre de auditoría con las áreas involucradas.
- Realizar reportes finales de auditorias y sus anexos.
- Dar seguimiento con los auditados a las respuestas de los hallazgos.
- Administrar la base de datos de las auditorías.
- Mantener actualizados los registros de la Gerencia
- Realizar las funciones del Gerente de Aseguramiento de Calidad cuando por alguna razón requiera ausentarse temporalmente y se le asigne esta función.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO III	Organización

6. PERFIL DE PUESTOS

6.1 Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad


Objetivo:

Establecer el criterio para la contratación de personal que cubra el perfil para ocupar la plaza de Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

Requisitos:

- Escolaridad: Piloto comercial (licencia vigente no necesaria) Ingeniero Aeronáutico titulado.
- Conocimientos específicos: Conocimientos en Manejo de Recursos Humanos y Materiales, en Sistemas Administrativos, en Operaciones de Aerolíneas, Despacho y Control de Vuelos, Ingeniería de Operaciones, Mantenimiento de aeronaves, Norma ISO 9001, Experiencia en sistemas de calidad dirigidos a los procedimientos y procesos de la operación y mantenimiento de aeronaves de uso comercial y en servicios al cliente. Conocimiento de los métodos y técnicas de auditorías. Conocimiento sobre los Anexos de OACI, Leyes y Reglamentos de Aviación Civil Nacionales e Internacionales, estándares de IATA.
- Destrezas: Manejo y conducción de auditorías, manejo de recursos humanos y materiales, habilidades de comunicación y redacción.
- Actividades a Desempeñar: Administrar los recursos del área, enfocadas en el apego a procedimientos y en la mejora continua para la correcta ejecución y seguimiento de las actividades de auditorías y aseguramiento de la calidad.
- Sexo: Indistinto
- Edad: Indistinto
- Estado Civil: Indistinto
- Compleción: Indistinto
- Forma de Expresión: Buena expresión y fluidez.
- Presentación Personal: Buena presentación.
- Tiempo de Experiencia Laboral: Mínimo 8 años

Febrero 2019	Revisión: 7	Página: III-13
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO III	Organización

- Manejo de Computadora: MS Office.
- Nivel de Idioma Ingles: Hable, lea y escriba en un 75%
- Entrevistas: Con Recursos Humanos y Director General.
- Horario de Trabajo: Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Hrs.
- Ubicación de la Plaza: Santiago de Querétaro, Querétaro.

6.2 Gerente de Aseguramiento de Calidad

Objetivo:

Establecer el criterio para la contratación de personal que cubra el perfil para ocupar la plaza de Gerente de Aseguramiento de Calidad.

Requisitos:

- Escolaridad: Ingeniería o Licenciatura.
- Conocimientos específicos: Conocimientos en Manejo de Recursos Humanos y Materiales, en Sistemas Administrativos, en Operaciones de Aerolíneas, Despacho y Control de Vuelos, Ingeniería de Operaciones, Mantenimiento de aeronaves, Norma ISO 9001, Experiencia en sistemas de calidad dirigidos a los procedimientos y procesos de la operación y mantenimiento de aeronaves de uso comercial y en servicios al cliente. Conocimiento de los métodos y técnicas de auditorías. Conocimiento sobre los Anexos de OACI, Leyes y Reglamentos de Aviación Civil Nacionales e Internacionales, estándares de IATA.
- Destrezas: Manejo y conducción de auditorías, manejo de recursos humanos y materiales, habilidades de comunicación y redacción.
- Actividades a Desempeñar: Administrar los recursos del área, enfocadas en el apego a procedimientos y en la mejora continua para la correcta ejecución y seguimiento de las actividades de auditorías y aseguramiento de la calidad.
- Sexo: Indistinto
- Edad: Indistinto
- Estado Civil: Indistinto
- Compleción: Indistinto

Febrero 2019	Revisión: 7	Página: III-14
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

- Forma de Expresión: Buena expresión y fluidez.
- Presentación Personal: Buena presentación.
- Tiempo de Experiencia Laboral: Mínimo 8 años.
- Manejo de Computadora: MS Office.
- Nivel de Idioma Ingles: Hable, lea y escriba en un 75%
- Entrevistas: Con Recursos Humanos y Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Horario de Trabajo: Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Hrs.
- Ubicación de la Plaza: Santiago de Querétaro, Querétaro.

6.3 Auditor

Objetivo:

Establecer el criterio para la contratación de personal que cubra el perfil para ocupar la plaza de Auditor de Aseguramiento de Calidad.

Requisitos:

- Escolaridad: Ingeniería o Licenciatura o Técnico Aeronáutico.
- Conocimientos Específicos: Conocimientos en operaciones de aerolíneas. Norma ISO 9001, experiencia en sistemas de calidad, Leyes y Reglamentos de Aviación Civil Nacionales e Internacionales.
- Destrezas: Manejo y conducción de auditorías.
- Actividades a Desempeñar: Conducir auditorías internas y externas, documentar resultados y seguimiento de acciones remediales. Control y archivo de los registros de calidad
- Sexo: Indistinto
- Edad: Indistinto
- Estado Civil: Indistinto
- Compleción: Indistinto

- Forma de Expresión: Buena expresión y fluidez
- Presentación Personal: Buena presentación
- Tiempo de Experiencia Laboral: Mínimo 3 años
- Manejo de Computadora: MS Office.
- Nivel de Idioma Ingles: Hable, lea y escriba en un 75%
- Entrevistas: Con Recursos Humanos y Gerente de Aseguramiento de Calidad
- Horario de Trabajo: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Hrs.
- Ubicación de la Plaza: Santiago de Querétaro, Querétaro.



CAPÍTULO IV: SISTEMA DE CALIDAD



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO



1. TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO IV: SISTEMA DE CALIDAD 1

1. TABLA DE CONTENIDO 3

2. INTRODUCCIÓN: 5

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD..... 5

4. MANUALES Y DOCUMENTOS DE SOPORTE 6

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 6

6. DOCUMENTACIÓN RELEVANTE 7



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2. INTRODUCCIÓN:

El Sistema de Calidad garantiza el cumplimiento de las actividades de operaciones y mantenimiento de TAR Aerolíneas y de empresas subcontratadas, con los requerimientos normativos nacionales, estándares internacionales de aviación y políticas operacionales establecidos por TAR Aerolíneas.

Este sistema contiene también los procedimientos para el desarrollo de actividades y criterios que debe seguir el personal de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad para cumplir con lo establecido en este manual.

El Sistema de Calidad controla los procesos y las tareas para asegurarse que son efectuadas satisfactoriamente y con un mejoramiento continuo.

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD

El Sistema de Calidad considera lo siguiente:

- Ley y Reglamento de Aviación Civil
- Normas Oficiales Mexicanas.
- Estándares y/o procedimientos operacionales definidos por TAR Aerolíneas.
- La Política de Calidad.
- La estructura organizacional.
- El desarrollo, establecimiento y gestión del Sistema de Calidad.
- Documentos, incluyendo manuales, reportes y registros.
- Procedimientos de Calidad.
- El Programa de Aseguramiento de Calidad.
- Los recursos humanos, financieros y materiales requeridos.
- Capacitación y adiestramiento.
- Estándares IOSA

El sistema de calidad incluye, un proceso de información al Director General con el fin de asegurar que las acciones correctivas sean tanto identificadas como atendidas rápidamente. Esta retroalimentación también debe identificar a los responsables de corregir las discrepancias e incumplimientos en cada caso en particular, y el procedimiento a seguirse para el caso de que las acciones correctivas no se realicen en el plazo establecido.

Además incluye los procesos para una mejora continua del sistema a través de controles de los procesos y tareas para asegurar que están desarrolladas satisfactoriamente para asegurar la conformidad de los requerimientos de la autoridad aeronáutica.

El Sistema de Calidad involucra a todos los niveles de los procesos de la operación de TAR Aerolíneas y procesos administrativos que pueden afectar la calidad.

Estos procesos son auditados por la Gerencia de Aseguramiento de Calidad acorde con los requerimientos de la normatividad, ISO 9001, prácticas seguras y estándares IOSA.

Siempre que TAR Aerolíneas requiera subcontratar cualquier proceso que pueda afectar las operaciones, la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad a través de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad, ejercerá el control necesario para asegurar que los procesos sean efectuados de acuerdo a lo establecido en los requerimientos de la normatividad, prácticas seguras y estándares IOSA.


4. MANUALES Y DOCUMENTOS DE SOPORTE

- Manual de Aseguramiento de Calidad (MAC).
- Manual General de Operaciones (MGO).
- Manual General de Mantenimiento y [Procedimientos de Taller Aeronáutico \(MGMyPTA\)](#).
- Manual de Estándares de Auditoría de Seguridad Operacional IATA (IOSA Standard Manual – IATA Operational Safety Audit Standard Manual).
- Norma ISO 9000-2008, Sistema de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El Sistema [de Calidad](#) y el Programa de Aseguramiento de Calidad toma como referencia los siguientes estándares para el desarrollo de este manual:

- ISO 9000:2005 Sistemas de Administración de Calidad
- ISO 9001:2015 Requerimientos de Sistemas de Administración de Calidad
- ISO 9004:2009 Sistemas de Administración de Calidad: Indicaciones para mejoramiento de Procedimientos
- ISO 10011-1 2011 Directrices para Auditar los Sistemas de Administración de Calidad
- Normas de operación de TAR Aerolíneas
- IATA Auditoria Operacional de Seguridad (IOSA)

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO IV	Sistema de Calidad

6. DOCUMENTACIÓN RELEVANTE

La documentación del Sistema de Calidad incluye:

- a. Una declaración documentada.
- b. Política de Calidad.
- c. Objetivos de Calidad.
- d. Organización.
- e. Deberes y responsabilidades.
- f. La siguiente información contenida en el Programa de Aseguramiento de Calidad:
 - Control de Documentos
 - Control de Registros
 - Reportes de Auditorias
 - Auditorías Internas
 - Acción Correctiva
 - Acción Preventiva
 - Seguimiento de las auditorias y procedimiento de acciones correctivas
- g. Entrenamiento.

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: IV-7
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO



CAPÍTULO V: PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1. TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO V: PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD 1

1. TABLA DE CONTENIDO 1

2. INTRODUCCION 5

3. INSPECCIONES DE CALIDAD:..... 5

 3.1 Inspecciones de estación 7

4. AUDITORIAS 8

 4.1 Clasificación de las Auditorías: 8

 4.1.1 Auditorías Internas 9

 4.1.2 Auditorías Externas: 9

 4.1.3 Auditorías Programadas 9

 4.1.4 Auditorías No Programadas (Internas y Externas) 9

 4.1.5 Auditorías Organizacionales 9

 4.1.6 Auditorías de Proceso 10

 4.1.7 Auditorías de Producto 10

 4.1.7.1 Auditorías de Aeronaves 10

 4.2 Proceso de Auditoría 12

 4.2.1 Planeación y preparación de la Auditoría: 12

 4.2.2 Ejecución de la Auditoría: 13

 4.2.3 Aspectos adicionales a Evaluar en Auditorías en Sitio a Proveedores 13

 4.2.4 Clasificación de los hallazgos 14

 4.2.5 Guías o Listas de Verificación de Auditorías 14

 4.2.6 Reporte Final de Auditoría: 14

 4.2.7 Direccionamiento de los Reportes 15

 4.2.8 Auditorías Realizadas a la Gerencia de Aseguramiento de Calidad 16

 4.3 Alcance de las Auditorías 16

 4.4 Programa de auditorías 17

 4.4.1 Políticas 17

 4.4.2 Programa de auditorías internas 18

 4.4.3 Programa de auditorías externas 19

 4.4.4 Programa de auditorías a aeronaves 21


 4.5 Plan de Auditorías 22

5. MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS. 25

 5.1 Segundo Requerimiento 25

 5.2 Tercer Requerimiento 25

5.3	Extensión de la fecha de cumplimiento.....	26
6.	REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN.....	27
6.1	Comité de Seguridad Operacional.....	27
6.1.1	Constitución del Comité.....	27
6.1.2	Periodicidad entre Reuniones del Comité.....	28
6.1.3	Responsabilidades.....	29
6.1.4	Política de Atención de Acuerdos y Asuntos Tomados en el Comité.....	30
6.1.5	Autonomía del Comité.....	31
6.1.6	Control y Registro de ACUERDOS.....	31
7.	REGISTROS.....	32
8.	AUDITORES.....	32
8.1	Introducción.....	32
8.1.1	Auditor Interno:.....	32
8.1.2	Auditor designado de tiempo parcial:.....	33
8.1.3	Auditor Designado Externo:.....	33
8.2	Calificación de los Auditores.....	34
8.2.1	Nivel de educación.....	34
8.2.2	Experiencia.....	34
8.2.3	Conocimiento de los procedimientos de la Compañía.....	34
8.2.4	Adiestramiento.....	34
8.2.5	Conocimiento práctico.....	34
8.3	Autorización de los Auditores.....	35
8.4	Código de Ética del Auditor.....	35
8.5	Recalificación de los Auditores.....	36
8.6	Registros.....	36

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

2. INTRODUCCION

El programa de Aseguramiento de Calidad incluye todas las acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para proporcionar la confianza de que todas las operaciones y el mantenimiento se realicen de conformidad con todos los requisitos, normas y procedimientos operacionales.

El propósito primordial del Programa de Aseguramiento de Calidad es por tanto, el de llevar a cabo auditorías sistemáticas en las áreas internas y a proveedores externos para asegurar que los elementos del Sistema serán aplicados adecuadamente en las operaciones de TAR Aerolíneas.

El Programa de Aseguramiento de Calidad consta de:

- Inspecciones de Calidad
- Auditorías
- Auditores
- Alcance del programa
- Programa de Auditorías
- Monitoreo y acciones correctivas
- Evaluación del Sistema
- Registros


3. INSPECCIONES DE CALIDAD:

Por medio de la vigilancia de las actividades en las operaciones de vuelo, servicios de mantenimiento, servicios a bordo y servicios en plataforma, se asegurará que éstas están siendo conducidas de acuerdo a los estándares y procedimientos establecidos en los manuales autorizados. Acciones preventivas y correctivas pueden ser iniciadas como se requiera para asegurar la calidad y seguridad en las operaciones de TAR Aerolíneas, estas acciones tendrán como resultado un decremento en el número de no-conformidades, así como una disminución de los costos de no calidad. Minimizando las no-conformidades y generando mayor precisión durante el desarrollo de los trabajos, la operación será más segura, eficiente y rentable.

El propósito principal de las inspecciones de calidad es de observar operaciones, eventos, acciones, documentos, en particular, con el fin de verificar si los procedimientos y los requisitos operacionales establecidos se siguen durante la realización de ese evento y si se logra el nivel requerido.

Estas inspecciones se realizan en los aeropuertos que determine la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, supervisando que se garantice el cumplimiento sistemático de los procedimientos operacionales, conceptualizando a la operación **que se lleva a cabo en rampa, es decir, durante la atención de los vuelos de salida y de llegada.**

Agosto 2020	Revisión: 09	Página: V-5
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

Estas inspecciones son realizadas durante un día hábil por lo menos una vez al mes, reportando únicamente cualquier hallazgo al responsable del proceso para su corrección.

Estas inspecciones no requieren de un aviso de notificación previo hacia las áreas o empresas involucradas, ya que no se consideran como auditorías programadas, por lo cual, a pesar de la falta de aviso, deberán ser reconocidas y aceptadas tales inspecciones. Para lograr este objetivo, se informará periódicamente a las áreas y empresas correspondientes sobre la realización de este tipo de inspecciones en los diferentes foros en que nos reunimos como es el Comité de Seguridad Operacional.

Después de realizada la inspección se genera un reporte que será enviado a los diferentes responsables de manera independiente, en el cual se solicitará respuesta de las acciones correctivas implementadas. La forma de envío de este tipo de reportes se hará a través de un correo electrónico.

Independientemente de que se hayan tomado acciones correctivas inmediatamente después de reportado el hallazgo, una respuesta formal a estos reportes tendrá que enviarse por parte del auditado al Gerente de Aseguramiento de Calidad, en un tiempo límite de 5 días a partir de enviado el reporte, después de ese tiempo se generará un segundo aviso solicitando respuesta inmediata.

Como parte del seguimiento a las acciones tomadas, durante la próxima visita [al aeropuerto](#), se verificará si las acciones tomadas fueron satisfactorias a través de la evaluación en campo de las medidas tomadas.

Si en la siguiente verificación no se detecta reincidencia en el hallazgo, este se considera cerrado.

Los puntos o áreas a evaluar durante las inspecciones [de calidad](#) por concepto de seguridad y calidad son:

- Servicio de la aeronave.
- Exterior de la aeronave.
- Equipo de apoyo.
- Control de equipaje y carga.
- Remolque.
- Personal de vuelo.
- Representante de operaciones.
- Mantenimiento.
- Combustibles.

Para llevar un control y seguimiento adecuado de los reportes generados, estos son registrados en una base de datos electrónica a cargo de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad, lugar en donde se cerrarán los hallazgos encontrados.

Agosto 2020	Revisión: 09	Página: V-6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

3.1 Inspecciones de estación

Con el fin de poder elevar los estándares de calidad en las Operaciones de TAR Aerolíneas, se ha implementado el proceso de “Inspecciones de estación”, las cuales deberán ser realizadas por personal de TAR o de terceros de las estaciones una vez al mes.

Para realizar esta inspección se deberá utilizar la forma “No. AC-007 Inspección de Estación”, que se encuentra en la sección de formas, página VIII-18. Esta inspección se debe realizar de manera aleatoria durante los primeros días de cada mes, y deberá ser [enviada a la Gerencia de Aseguramiento de Calidad](#) a más tardar el día 10 de cada mes.

La forma de “Inspección de Estación” describe claramente los temas que deben ser verificados, con el fin de identificar desviaciones a los procedimientos durante la operación de la estación, actos inseguros o fallas en el equipo.

El formato está dividido en 4 partes o secciones a verificar que corresponden a:

- Aseguramiento de Calidad,
- Seguridad de la Aviación Civil,
- Seguridad Operacional
- Equipo de apoyo y vehículos.

Cada una de estas partes a su vez está dividida por procesos identificados por una letra y cada proceso cuenta con temas a revisar identificados por un número.


En la misma forma se asientan las observaciones y se envían al área de Aseguramiento de Calidad para su seguimiento y cierre.

El área de aseguramiento de Calidad mantendrá registro en forma digital de las Inspecciones de Estación recibidas conforme a la política de registros de este manual.

3.2 Inspección/Verificación Vuelos de Fletamento

Para los vuelos de fletamento se efectuará una verificación documental con el apoyo de la [Gerencia](#) de Aeropuertos, para verificar la capacidad del proveedor o proveedores (según aplique) en el aeropuerto que se pretenda operar y que no haya personal de TAR, revisando la capacidad del personal, equipo de apoyo, facilidades en el aeropuerto. En caso de ser satisfactoria con la inspección documental será suficiente. Por el contrario, si la inspección documental no es suficiente o genera dudas, se contactará al proveedor del servicio para corregir cualquier observación y se efectuará una inspección en físico a la estación que se pretenda operar, el día de la operación.

Para realizar esta verificación, se usarán las listas de verificación referenciadas en el capítulo 9 de este manual.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

4. AUDITORIAS

Una auditoría es una comparación sistemática e independiente de la forma en que se está llevando a cabo una operación contra la forma en que los procedimientos operativos publicados dicen que deben de llevarse a cabo.

Se define por ejecución de Auditorías al procedimiento llevado a cabo por el personal que integra la Gerencia de Aseguramiento de Calidad para programar, conducir, registrar y dar seguimiento a los hallazgos resultantes de la ejecución de auditorías programadas y no programadas.

El objetivo de las auditorías es contribuir con la seguridad, calidad y eficiencia de las operaciones de TAR AEROLÍNEAS y con ello establecer un programa de mejora continua permanente al interior de la compañía, así como garantizar que el servicio o producto recibido de un tercero es de calidad y cumple con las regulaciones aplicables vigentes.

4.1 Clasificación de las Auditorías:

Las auditorías se clasifican en internas y externas, las cuales a su vez se dividen en programadas y no programadas. Las auditorías pueden ser organizacionales, de proceso y de producto.

- Auditorías Organizacionales:

Este tipo de auditorías son usadas para evaluar la estructura, relación con otras áreas, medios y documentación usada por el área o departamento.

- Auditorías de Proceso:


Estas son usadas para:

- Revisar todos los procedimientos establecidos en los manuales Mandatarios de TAR Aerolíneas como son Manual General de Operaciones, Manual General de Mantenimiento y [Procedimientos de Taller Aeronáutico](#), Manual de Despacho, Manual de Sobrecargos, Manual de Operaciones Terrestres, etc.
- Realizar una evaluación metodológica de la ejecución de los procesos y políticas de TAR Aerolíneas por parte del responsable del área auditada.
- Detectar áreas de oportunidad para que estos procesos estén en línea con las necesidades de la Empresa.

- Auditorías de Producto

Este tipo de Auditorías se diferencian de la de procedimiento en que solo se audita un punto en específico de un área o departamento como puede ser la auditoría a un curso de simulador, de un vuelo, despacho de una aeronave o de un avión en servicio de mantenimiento mayor, pernocta o tránsito.

Agosto 2020	Revisión: 09	Página: V-8
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

4.1.1 Auditorías Internas

Estas auditorías cubren todas las áreas de TAR Aerolíneas tanto en su base principal como en las estaciones.

4.1.2 Auditorías Externas:

Estas auditorías son realizadas a proveedores de servicios de TAR Aerolíneas con el fin de evaluar sus estándares de calidad y el cumplimiento a los requerimientos de TAR Aerolíneas, y el cumplimiento de las Regulaciones Aeronáuticas que les apliquen.

4.1.3 Auditorías Programadas

Son auditorías que están contempladas dentro de un programa de auditorías que abarca tanto auditorías internas y externas o de proveedores. Este programa es constantemente actualizado por lo cual se administra de manera interna y separada a este manual.

4.1.4 Auditorías No Programadas (Internas y Externas)

Una Auditoría No Programada o Adicional se realizará para verificar la condición de un procedimiento específico, área, proveedor o taller reparador como consecuencia de:

- Una detección continúa de hallazgos por parte de las autoridades, socios comerciales, áreas de nuestra organización y la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Contrato con Nuevos Proveedores, Talleres Reparadores o Proveedores de Servicios para su calificación inicial.
- A solicitud de cualquier área para auditar sus procesos.
- A raíz de una deficiencia detectada por esta Dirección.
- Cuando se implemente un nuevo procedimiento.
- Cuando se identifique un **peligro** en las operaciones.

4.1.5 Auditorías Organizacionales

Este tipo de Auditorías son efectuadas a toda la Organización, también llamadas de sistema con el fin de verificar el cumplimiento de estándares internacionales como IOSA, FAA, EASA o cualquier otra autoridad o cliente que requiera este tipo de auditorías cada determinado tiempo como por ejemplo IOSA que requiere se efectúe por lo menos una auditoría durante el período de registro IOSA, asegurando lo siguiente:

- i) Que se utilice la última edición del IOSA Standards Manual (ISM);
- ii) Los auditors efectúen las Acciones del Auditor. (Auditor Actions are accomplished by auditors);
- (iii) Registrar y retener la información asociada con la auditoría interna para cada ISARPs de acuerdo a lo especificado en la tabla 1.2. (GM) del Manual de Estándares IOSA, (IOSA Standards Manual).

Agosto 2020	Revisión: 09	Página: V-9
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		


Table 1.2–Required Internal Audit Information
<p>As specified in ORG 3.4.6, the Operator shall ensure the following information associated with the internal audit of individual ISARPs is recorded and retained:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) The alpha-numeric identifier; (ii) Appropriate documentation reference(s) (from the Operator's documentation system); (iii) Auditor name(s); (iv) Audit date(s); (v) Auditor Actions accomplished by auditor(s) to provide evidence of implementation; (vi) If applicable, a description of non-conformance(s) and: <ul style="list-style-type: none"> (a) The root cause(s) of non-conformance(s); (b) The corrective action(s) implemented to address non-conformance(s). (vii) If applicable, a description of non-applicability (N/A); (viii) The current status of conformance (documented and implemented). GM <p><i>Note: The above-specified audit information may be retained in the Operator's electronic database as specified in ORG 3.4.14 or in controlled procedural documents.</i></p>

4.1.6 Auditorías de Proceso
RESERVADO

4.1.7 Auditorías de Producto

4.1.7.1 Auditorías de Aeronaves

El objetivo de las auditorías es evaluar la condición física y documental de las aeronaves para determinar el grado de cumplimiento de la aerolínea respecto a la aeronavegabilidad de éstas.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

Las aeronaves son seleccionadas aleatoriamente, de acuerdo a su disponibilidad, en un esquema de un mínimo del 33% de la flota total de la aerolínea. El programa de auditorías de aeronaves se controla de forma independiente al programa de auditorías internas bajo la forma AC-009 que se muestra en el capítulo VIII. Su actualización y control será bajo la misma política establecida en el numeral 4.4.1 y 4.4.2 del programa de auditorías internas.

Los aspectos a auditar son los siguientes:


- i. Cumplimiento al Programa de Mantenimiento Aprobado de la aeronave.
- ii. Actualización de la documentación operacional y de mantenimiento.
- iii. Accesibilidad e integridad de los registros de mantenimiento.
- iv. Aplicabilidad de las reparaciones estructurales incorporadas y por incorporarse en la aeronave.
- v. Estatus del equipo de emergencia.
- vi. Estatus del cumplimiento de Directivas de Aeronavegabilidad y Boletines de Servicio Mandatorios.
- vii. Estatus de las partes limitadas a tiempo (HT) y vida (LLP).
- viii. Estatus de los diferidos por MEL y mantenimiento.
- ix. Certificados de Retorno a Servicio (CRS).
- x. Condición exterior e interior de la aeronave.
- xi. Ejecución del proceso de mantenimiento.

Este tipo de auditoria se efectúa utilizando la lista de verificación de producto (aeronave) que hace referencia el numeral 2.1.6 del capítulo IX y desarrollada en el manual de listas de verificación.

Dependiendo de la disponibilidad de las aeronaves, las auditorías se llevan a cabo en la línea o después de su mantenimiento mayor, incluyendo el mantenimiento programado o no programado.

- i) Aeronaves después de mantenimiento mayor

La auditoría abarca a la aeronave entera y su equipamiento bajo mantenimiento en el hangar. Los reportes de las auditorías son retenidos por el departamento de Aseguramiento de Calidad, y cerrados hasta que las acciones correctivas de mantenimiento han sido formalmente realizadas, esto significa que las correcciones de los hallazgos se convierten en responsabilidad del área de Mantenimiento.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

ii) Aeronaves en rampa / estaciones de línea

Las auditorías se llevan a cabo durante los tránsitos o pernoctas de las aeronaves en las estaciones de línea. El equipamiento de la aeronave es también auditado como parte del proceso general de la auditoría.

Las auditorías de aeronaves también pueden ser realizadas después de actividades de mantenimiento no programadas como son:

- i. Por incidentes/accidentes
- ii. Por requerimiento de la Autoridad

4.2 Proceso de Auditoría

4.2.1 Planeación y preparación de la Auditoría:

Se determina el área a ser auditada basándose en el programa de auditorías establecido o por requerimientos especiales (Auditorías No Programadas).

Se obtienen documentos de referencia para la auditoría, tales como:


- Archivos de auditorías anteriores realizadas en el área auditada (Reportes escritos o del sistema de Calidad).
- Para el caso de las Auditorías Internas, los Manuales de Operación de TAR Aerolíneas como MGO, [MGMyPT](#), Manual de Despacho, etc, Manuales Técnicos del avión, Procedimientos Internos del área auditada y reglamentación nacional e internacional que aplique.
- Para el caso de las Auditorías Externas, reglamentación nacional e internacional que aplique, estándares de la industria y manuales normativos de la empresa a auditar.
- Considerar la experiencia de los auditores que han realizado auditorías anteriores al área a auditar.
- Verificar los Reportes, Boletines, Cartas, etc., que conciernen al área a auditar.
- Reportes de auditorías de la autoridad aeronáutica o de terceros.
- Seguimiento a los eventos de seguridad.

Se prepara la lista de verificación, basándose en los aspectos a ser auditados (Lista de Verificación del área a auditar, capítulo IX).

El Gerente de Aseguramiento de Calidad o la persona que designe, preparará y enviará por correo electrónico o cualquier otro medio escrito el "Aviso de Auditoría". Este aviso incluirá:

- La fecha propuesta de la auditoría
- La hora para evitar interferir con los trabajos y procedimientos establecidos en el área.

Agosto 2020	Revisión: 09	Página: V-12
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

- Objetivo de la auditoría
- El Programa de Actividades
- Nombre(s) del auditor(es).
- El lugar, para especificar todas las áreas a ser auditadas

El aviso se deberá enviar con un mínimo, una semana antes de la fecha de inicio de auditoría.

Se deberá obtener la confirmación del auditado, en lo posible por escrito

4.2.2 *Ejecución de la Auditoría:*

- Realizar una introducción (briefing) de la auditoría, mencionando el objetivo, el alcance y la justificación de la auditoría, así como una breve descripción del procedimiento a efectuar.
- Preguntar al auditado si tiene alguna duda del procedimiento, para aclararla en ese momento.
- Efectuar un recorrido en las instalaciones, incluyendo las áreas administrativas.
- Realizar entrevistas y conversaciones con el personal.
- Revisión de documentos y manuales publicados.
- Examen de una muestra de los expedientes.
- Testimonio de las actividades que integran la operación.
- Generación de registros
- Obtener evidencias de las discrepancias encontradas durante la auditoría, para sustentar el reporte de la auditoría.
- Evaluar las evidencias.
- Anotar las observaciones que surjan durante la ejecución de la auditoría, éstas deberán ser comentadas con el supervisor o responsable del área auditada durante el desarrollo de la misma.
- Realizar una Reunión Final o "Debriefing" en donde se presenta a los auditados cada hallazgo y el nivel de clasificación. Se hará mención sobre los aspectos sobresalientes (fortalezas) que el auditor en jefe considere pertinente.
El auditado podrá presentar sus pruebas, criterios y/o respuestas para responder a los hallazgos encontrados y en su caso cerrarlas en el momento (cuando aplique).

4.2.3 *Aspectos adicionales a Evaluar en Auditorías en Sitio a Proveedores*

- Capacidad técnica, con el fin de asegurar que el proveedor es capaz de efectuar el trabajo contratado. Esto incluye el análisis de los recursos humanos, las instalaciones y los equipos disponibles, así como el análisis de la capacidad de inspección.
- Sistema de entrenamiento y certificación del personal.
- Sistema de control/aseguramiento de calidad implementado.

Febrero 2019	Revisión: 7	Página: V-13
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

4.2.4 Clasificación de los hallazgos

Los hallazgos se clasifican en:

- H1: No conformidades o desviaciones entre lo documentado y lo implementado y que afectan la seguridad o aeronavegabilidad de los aviones. El tiempo de corrección de un hallazgo en este nivel será inmediato, y en un tiempo máximo de 5 días calendario, deberá enviarse respuesta por escrito de las acciones preventivas implementadas. Los hallazgos clasificados como “H1” son considerados peligros que afectan la seguridad operacional, por lo que estos hallazgos serán sometidos a una gestión de riesgo siguiendo el procedimiento establecido en el Manual de Seguridad Operacional sección 4.
- H2: No conformidades o desviaciones entre lo documentado y lo implementado en el Control de las actividades. El tiempo de corrección de un hallazgo en este nivel es de 30 días calendario como máximo, [pudiendo solicitar una extensión previa justificación por escrito.](#)
- Observaciones: Son áreas de oportunidad que promueven la mejora del sistema de calidad. El cumplimiento por parte del auditado es opcional, debiendo indicar por escrito si se seguirá la recomendación o no. En caso de que se acate la recomendación, se le requerirá un plan de acción correctiva y, a continuación, la implementación de la acción correctiva exactamente como se requiere para cerrar un hallazgo y el tiempo de corrección será de 60 días calendario como máximo.

4.2.5 Guías o Listas de Verificación de Auditorías

Para los casos en que aplique se utilizarán cuestionarios, guías o listas de verificación de auditoría, los cuales son un apoyo para el desarrollo de las mismas. Ver capítulo IX.

Estas guías o listas de verificación están diseñadas de tal modo que:

- Aseguren que los requerimientos regulatorios y procedimientos de la compañía sean cumplidos.
- Expongan cualquier deficiencia en el sistema o proceso que es auditado (no a la persona) para que el auditado implemente medidas correctivas para un cumplimiento adecuado del rol que tiene dentro de los procesos.

4.2.6 Reporte Final de Auditoría:

Se formaliza la auditoría, editando y enviando el Reporte Final de Auditoría, utilizando la forma AC-001 donde se describen los puntos que abarcó la auditoría en la sección de desarrollo, así como aspectos sobresalientes, hallazgos detectados; también se establece el resultado de la auditoría (cuando aplique). En el reporte de auditoría se divide en cinco secciones: I.- Datos Generales, II.- Desarrollo y Conclusión, III.- Observaciones, IV.- Hallazgos y V.- Acciones

Correctivas.

Los hallazgos adicionalmente se clasifican por área en: calidad, seguridad operacional y seguridad de la aviación civil con lo que se lleva a cabo la detección de riesgos y peligros.

El resultado final de la auditoría se establece de acuerdo con lo siguiente:

- **Cumple:**
Cuando el área auditada o proveedor de servicios a quien se practicó la auditoría cumple con la legislación nacional e internacional vigente y de los procedimientos establecidos en los diferentes manuales de la empresa. Esto no necesariamente significa que ha cumplido con el 100% de los estándares, sino que pudiera haber pocos hallazgos de menor nivel.
- **Cumple Parcialmente:**
Se identifican varios hallazgos que pueden incidir en el desarrollo de las operaciones, con clasificación de nivel 2, cuando se presenta este resultado en el reporte, la estación será programada para una nueva inspección en un periodo de 12 meses.
- **No cumple:**
Cuando se identifican una o varias áreas de riesgo para la operación, clasificadas en nivel 1, se aplicará este criterio de evaluación en el reporte y se deberán tomar las acciones inmediatas que se requieran para eliminar las posibilidades de cualquier riesgo.

Los reportes de auditorías deberán ser emitidos como máximo 10 días hábiles después de la ejecución de la auditoría.

El reporte final se captura en la Base de Datos del [Programa](#) de Aseguramiento de Calidad.


El Gerente de Aseguramiento de Calidad o de su delegado, enviará el Reporte Final de Auditoría en forma electrónica a los responsables de las áreas auditadas o terceros y copias a los Gerentes y Directores de área que aplique de acuerdo con la lista de distribución mencionada en el Reporte Final de Auditoría.

4.2.7 *Direccionamiento de los Reportes*

Invariablemente una copia del Reporte de cualquier tipo de Auditoría, deberá ser archivada en forma electrónica en el área de Aseguramiento de Calidad.

El direccionamiento de los Reportes de Auditorías sigue la jerarquía del organigrama a menos que se especifique lo contrario y se enviarán copias del reporte de la auditoría dependiendo el tipo de auditoría que se efectuó.

El direccionamiento del reporte de Auditorías Externas, según sea el caso, se enviarán escaneados via correo electrónico. Y se marcará copia a las personas de TAR Aerolíneas que sus procesos estén involucrados con la empresa auditada.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad


4.2.8 Auditorías Realizadas a la Gerencia de Aseguramiento de Calidad

Los procedimientos de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad no podrán ser auditados por el personal de esta misma Gerencia, por lo tanto, se asignará a un auditor dependiente de la Dirección de Operaciones o la Dirección de Mantenimiento, que esté debidamente habilitado para llevar a cabo auditorías cuando así se requiera. Así mismo, podrá ser auditada por autoridades aeronáuticas y/o terceros.

4.3 Alcance de las Auditorías

Una función básica del programa de aseguramiento de calidad, es vigilar el cumplimiento de los procedimientos operacionales que ha diseñado TAR Aerolíneas para garantizar la seguridad de las operaciones, aeronavegabilidad de las aeronaves y la serviceabilidad del equipo tanto de operación como de seguridad. Esto se logra monitoreando lo siguiente:

- a. La organización
- b. Objetivos y planes de la compañía
- c. Procedimientos Operacionales
- d. Seguridad Operacional
- e. Certificado de Explotador Aéreo (AOC)
- f. Rendimientos de la aeronave
- g. Operaciones en diferentes condiciones climatológicas
- h. Sistemas de comunicación
- i. Peso y Balance de las aeronaves
- j. Instrumentos y Equipo de Seguridad
- k. Manuales, bitácoras y registros
- l. Interfase entre Mantenimiento y Operaciones
- m. Uso del MEL
- n. Programas de Mantenimiento, directivas de aeronavegabilidad y boletines
- o. Mantenimiento de las Aeronaves
- p. Items diferidos
- q. Mercancías Peligrosas
- r. Personal de vuelo y de tierra
- s. Seguridad de la Aviación Civil
- t. Adiestramiento
- u. Aeropuertos

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

4.4 Programa de auditorías

4.4.1 Políticas

El programa de auditorías consta de dos controles independientes, uno para las auditorías internas y otro para las auditorías externas.

El programa de auditorías se emitirá cada 24 meses por el Gerente de Aseguramiento de Calidad y será aprobado por el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad. Este podrá ser enmendado por el Gerente de Aseguramiento de Calidad durante el desarrollo de éste, a fin de mantenerlo actualizado, considerando los requerimientos de la operación, de las autoridades aeronáuticas y fabricantes, principalmente.

El programa de auditorías (internas y externas) deberá completarse dentro de un periodo máximo de 24 meses desde su última realización.

Para el caso de departamentos que desempeñan sus funciones durante turnos nocturnos o fines de semana, las auditorías deberán programarse en los días y horarios de esos turnos.

Antes de iniciar una operación a un aeropuerto por primera ocasión, se realizará una auditoría para asegurar que se cumple con los requisitos establecidos por Normas o Regulaciones Mexicanas y políticas de TAR Aerolíneas. A partir de la fecha en que se realice la auditoría, este aeropuerto deberá ser incluido en el programa anual de auditorías.

Julio 2018	Revisión: 6	Página: V-17
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

CAPÍTULO V

Programa de Aseguramiento de Calidad

4.4.2 Programa de auditorías internas.

Este siguiente programa es controlado y actualizado por separado por el Gerente de Aseguramiento de Calidad debido a que está sujeto a cambios permanentes. Este plan tiene como referencia la forma AC-002.

AREAS AUDITADAS		FREC. (Meses)	Ultima Aplic.	2019												2020											
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ADMINISTRACIÓN	Dirección Operaciones **	24															X										
	Dirección T.I. **	24																									X
	Dirección Mantenimiento **	24																		X							
	Dirección Cadena de Suministro y Logística **	24																				X					
	Gerencia de Operaciones **	24									X																
	Gerencia de Aeropuertos **	24			X																						
	Gerencia Ing. Y Planeación *	24						X															X				
	Recursos Humanos	24													X												
OPERACIONES	Pilotos	24		X																							
	Sobrecargos	24	sep-18																								
	Capacitación	24	abr-17				X																				
	Ingeniería Operaciones	24	may-18															X									
	Control de Tripulaciones	24	abr-17				X																				
	Centro de Control Operacional	24	oct-17										X														
MANTENIMIENTO	Ingeniería y Programa de Mantto	24	mar-18													X											
	Planeación y Control	24	oct-18																						X		
	Confiabilidad	24	nov-17										X														
	Centro de Control Mantenimiento y analisis de falla	24	oct-17									X															
	Registros	24	nov-17				X																				
SEGURIDAD AÉREA Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Reservado	24																									
	Seguridad Operacional	24	mar-17		X																						
	Respuesta en Emergencia	24	mar-17		X																						
	AVSEC	24	may-17	X																							
CADENA DE SUMINISTRO Y LOGÍSTICA	Aseguramiento de Calidad	24	nov-17	X																							
	Compras Técnicas	24	may-17					X																			
AEROPUERTOS	ACA	24	ene-18			X																					
	AGU	24	ene-18											X													
	BJX	24	nov-18																							X	
	CEN	24	jun-18																X								
	CJS	24	ago-18																		X						
	CME	24	jul-18																			X					
	CUL	24	oct-18																					X			
	CUU	24	jul-18							X																	
	DGO	24	abr-18				X																				
	GDL	24	jul-18					X																			
	HMO	24	ago-18						X																		
	HUX	24	may-18															X									
	MID	24	sep-18								X																
	MTY	24	abr-18		X																						
	MXL	24	ago-18																				X				
	MZT	24	oct-18																						X		
	OAX	24	feb-18												X												
	PVR	24	dic-17													X											
	PXM	24	jun-18																	X							
	QRO	24	ene-18	X																							
	SLP	24	abr-18														X										
	TAM	24	sep-18																					X			
	TRC	24	mar-18													X											
	VER	24	jul-18																				X				
	TU	24	oct-18								X																
	ZIH	24	may-18																		X						

NOTA: Las auditorias a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad serán realizadas por personal que no pertenezca a esta Dirección.

PROGRAMA DE AUDITORÍAS EXTERNAS A PROVEEDORES



b) Estaciones

ESTACIÓN	PROVEEDOR	FREC. (Meses)	Ultima Aplic.	2019												2020											
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ACA	RAMPA (MEBC) ASA COMBUSTIBLES TALLER DE MANTENIMIENTO AEROPUERTOS	24	ene-18			X																					
AGU		24	ene-18												X												
BJX		24	nov-18																					X			
CEN		24	jun-18																X								
CJS		24	ago-18																	X							
CME		24	jul-18																X								
CUL		24	oct-18																			X					
CUU		24	jul-18							X																	
DGO		24	abr-18				X																				
GDL		24	jul-18					X																			
HMO		24	ago-18						X																		
HUX		24	may-18																X								
MID		24	sep-18								X																
MTY		24	abr-18			X																					
MXL		24	ago-18																	X							
MZT		24	oct-18																			X					
OAX		24	feb-18													X											
PVR		24	dic-17											X													
PXM		24	jun-18															X									
QRO		24	ene-18	X																							
SLP		24	abr-18															X									
TAM		24	sep-18																		X						
TRC		24	mar-18														X										
VER		24	jul-18																X								
TJH	24	oct-18											X														
ZIH	24	may-18															X										

4.5 Plan de Auditorías

Para asegurar el cumplimiento a lo descrito en el punto 4.3 se ha desarrollado el siguiente plan de auditorías que describe de manera general los puntos a evaluar durante las auditorías a cada una de las áreas involucradas en la operación de TAR Aerolíneas.

En el plan de auditorías se muestran todas las áreas operacionales de forma general. El plan de auditorías es emitido y revisado por el Gerente de Aseguramiento de Calidad y revisado y aprobado por el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

ELEMENTOS A EVALUAR	ORGANIZACIÓN				OPERACIONES							ING. Y MANTENIMIENTO					SEGURIDAD AEREA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD				
	DIRECCIÓN	RECURSOS HUMANOS	FINANZAS	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	PILOTOS	SOBRECARGOS	CAPACITACIÓN	CCO	CONTROL DE TRIPULACIONES	INGENIERIA DE OPERACIONES	AEROPUERTOS	INGENIERIA	MANTENIMIENTO EN LINEA	MANTENIMIENTO MAYOR	CONTROL DE CALIDAD	COMPRAS	ALMACENES	SEGURIDAD AEREA	SEGURIDAD AEREA RESPUESTA EN EMERGENCIA	SEGURIDAD AEREA SECURITY	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
DIRECCION / ADMINISTRACION	X																				
Organización y Responsabilidades	X																				
Compromiso de la dirección	X																				
Funciones, autoridades y responsabilidades	X	X	X	X																	
Comunicación	X	X	X	X																	
Revisión de la gestión	X																				
Suministro de recursos	X	X	X	X																	
Planificación Operativa	X																				
DOCUMENTACION Y REGISTROS																					
Sistema de control de Documentación		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sistema de control de registros		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Instalaciones de resguardo de registros y documentos		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SEGURIDAD OPERACIONAL																					
SEGURIDAD OPERACIONAL																					
Gestión del riesgo	X	X	X	X														X		X	
Manual SMS																		X			
Aseguramiento de la seguridad operacional																		X			
Programa de análisis de seguridad de vuelo																		X			
Control de calidad de servicios subcontratados	X																	X	X	X	X
Plan de respuesta en emergencia	X	X	X	X															X		
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD																					
Programa de aseguramiento de calidad	X	X	X	X																	X
Programa de auditorías de calidad																					X
Manual de aseguramiento de calidad																					X
Control de proveedores																					X
SEGURIDAD DE LA AVIACION CIVIL																					
CONTRATOS CON EMPRESAS DE SEGURIDAD											X										X
PROGRAMA DE REPORTES																					X
PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD																					X
Control de acceso a instalaciones	X										X										X
Seguridad de la aeronave											X	X	X								X
Equipaje de mano y documentado						X					X										X
COMAT / COMAIL											X										X
Transporte de armas											X										X
Pasajeros con capacidades diferentes						X					X										X
Control de acceso al avión					X	X					X										X
Plan de respuesta en emergencia					X	X		X			X	X									X




MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

CAPÍTULO V

Programa de Aseguramiento de Calidad

ELEMENTOS A EVALUAR	ORGANIZACIÓN				OPERACIONES						ING. Y MANTENIMIENTO					SEGURIDAD AEREA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD					
	DIRECCIÓN	RECURSOS HUMANOS	FINANZAS	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	PILOTOS	SOBRECARGOS	CAPACITACIÓN	CCO	CONTROL DE TRIPULACIONES	INGENIERIA DE OPERACIONES	AEROPUERTOS	INGENIERÍA	MANTENIMIENTO EN LINEA	MANTENIMIENTO MAYOR	CONTROL DE CALIDAD	COMPRAS	ALMACENES	SEGURIDAD AEREA	SEGURIDAD AEREA RESPUESTA EN EMERGENCIA	SEGURIDAD AEREA SECURITY	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
OPERACIONES																					
ADMINISTRACION Y CONTROL																					
Administración de operaciones					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Deberes y responsabilidades					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Comunicación y coordinación					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Suministro de recursos					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Sistema de control de documentación					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Manuales					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Control de registros					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Seguridad operacional					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Servicios subcontratos y control de calidad de productos					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
OPERACIONES VUELO																					
OPERACIONES EN LINEA																					
Responsabilidades de la tripulación					X																
Documentos de las tripulaciones					X				X												
Secuencias de las tripulaciones					X			X	X												
Procedimientos operacionales					X			X		X											
ESPECIFICACIONES DE INGENIERIA DE OPERACIONES																					
Rendimientos de la aeronave					X			X		X											
Navegación					X					X											
Especificaciones del equipo y sistemas de la aeronave					X					X											
Requerimientos operacionales y de los sistemas										X											
MANUALES OPERACIONALES DE LA AERONAVE					X		X	X		X	X							X			
DESPACHO Y CONTROL OPERACIONAL																					
Preparación y planeación del vuelo								X													
Rendimientos de la aeronave y plan de vuelo								X													
Peso y balance					X			X													
Seguimiento de vuelos								X													
Respuesta en emergencia					X			X										X	X		
ESPECIFICACIONES Y RENDIMIENTOS DEL CONTROL OPERACIONAL								X													
Planeación del combustible								X													
Altitudes mínimas de vuelo y rendimientos en ruta					X			X													
Selección de aeropuertos alternos								X													
INGENIERIA Y MANTENIMIENTO																					
Manuales técnicos de la aeronave											X	X	X	X							
MGM											X	X	X	X	X	X	X				
Programa de mantenimiento											X	X	X	X							
Registros de mantenimiento											X	X	X	X							
SERVICIOS SUBCONTRATADOS											X	X	X								
CONTROL DE MANTENIMIENTO																					
Sistema de control											X	X	X	X	X	X	X				
Planeación del mantenimiento											X	X	X	X							
Instalación de partes											X	X	X				X				
Mantenimiento diferido												X	X	X							
Reparaciones y modificaciones											X	X	X	X							
Aeronavegabilidad continua											X	X	X	X							
Procedimiento de reportes confidenciales y obligatorios											X	X	X	X							

ELEMENTOS A EVALUAR	ORGANIZACIÓN			OPERACIONES						ING. Y MANTENIMIENTO					SEGURIDAD AEREA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD						
	DIRECCIÓN	RECURSOS HUMANOS	FINANZAS	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	PILOTOS	SOBRECARGOS	CAPACITACIÓN	CCO	CONTROL DE TRIPULACIONES	INGENIERIA DE OPERACIONES	AEROPUERTOS	INGENIERIA	MANTENIMIENTO EN LINEA	MANTENIMIENTO MAYOR	CONTROL DE CALIDAD	COMPRAS	ALMACENES	SEGURIDAD AEREA	SEGURIDAD AEREA TRIPULACION EMERGENCIA	SEGURIDAD AEREA SECURITY	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
Bitácora de																					
AD's y SB's												X	X	X	X						
MANEJO DE PARTES Y COMPONENTES													X	X	X	X	X				X
PERSONAL TECNICO DE MANTENIMIENTO													X	X	X						
EQUIPO Y HERRAMIENTAS												X				X	X				
INSTALACIONES													X	X	X		X				
APROVISIONAMIENTO DE PARTES												X				X	X				X
PROGRAMA DE CALIBRACION															X		X				X
OPERACIONES EN CABINA DE PASAJEROS																					
OPERACIÓN (POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS)						X				X											
SISTEMAS Y EQUIPO DE CABINA DE PASAJEROS						X				X											
Inspección pre-vuelo						X															
Requerimientos de equipo instalado						X				X											
IMOS						X															
OPERACIONES EN TIERRA																					
OPERACIONES											X										
Servicio a pasajeros y manejo de equipaje											X										
Operaciones en rampa											X										
Carga y descarga del avión											X										
COMAT / COMAIL											X										
Equipo de apoyo											X	X									
Suministro de combustible											X							X			
Medidas de seguridad de la plataforma											X									X	
Seguridad del avión											X									X	
FOD											X		X								
CALIFICACION Y CAPACITACION																					
Programas de capacitación	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Instructores		X					X				X							X		X	
Instalaciones							X				X										
Calificación de tripulaciones					X																
Registros de capacitación		X					X				X							X		X	X
Capacitación en SMS		X					X											X			
IOSA STANDARDS																					
ISARP's	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

5. MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Después de realizadas las auditorias se inicia con el proceso de seguimiento de las mismas, para evaluar que las acciones correctivas propuestas sean las adecuadas y se realicen dentro de un periodo de tiempo razonable.

El auditor debe dar seguimiento al Reporte final de la Auditoría y a las fechas de cumplimiento de cierre de los hallazgos generados en la auditoría, esto es, si ya ha expirado dicha fecha, el auditor notificará al Gerente de Aseguramiento de Calidad para que este envíe un segundo requerimiento, esto se reflejará en la Base de Datos de Auditorías, indicando la fecha de envío "Segundo Requerimiento".

Cuando el auditado conteste (por escrito en el formato o por e-mail) los hallazgos, el auditor verificará el análisis de causa raíz, corrección y evaluará las acciones correctivas tomadas por el área auditada. Si quedan abiertos o cerrados los hallazgos, el auditor informará al auditado. Además de verificar la implementación adecuada de las correcciones, el auditor deberá verificar las acciones correctivas implementadas, asegurando que el auditado tenga una práctica para definir las causas que originaron las discrepancias encontradas y que no se vuelvan a repetir.

El auditor para cerrar un hallazgo deberá verificar personalmente en sitio las acciones implementadas para el caso de Querétaro, y en estaciones, solicitará evidencias de implementación o corrección sin necesidad de asistir al sitio.

Para el cierre de la auditoría todos los hallazgos deberán estar cerrados y el auditor informará por escrito o por e-mail al auditado de que la auditoría o hallazgos han sido cerrados.

5.1 Segundo Requerimiento.


Si después de que se envía el reporte de auditoria no se obtiene respuesta del auditado dentro de límite de tiempo establecido, el Gerente de Aseguramiento de Calidad enviará un segundo requerimiento al auditado como recordatorio, solicitando respuesta inmediata al reporte.

El Gerente de Aseguramiento de Calidad enviará el segundo requerimiento por e-mail al Gerente del área, con copia al Director correspondiente, marcando copia al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

5.2 Tercer Requerimiento.

Por último, si la respuesta al segundo requerimiento no es satisfactoria, o no se da en un plazo máximo de una semana (7días), un tercer requerimiento será emitido por parte del Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y enviado al Director de Operaciones y/o Director de Mantenimiento, con copia al Director General.

Julio 2018	Revisión: 6	Página: V-25
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad


5.3 Extensión de la fecha de cumplimiento.

Para extender la fecha de cumplimiento de un hallazgo, ésta se solicitará antes de que venza el periodo de cumplimiento del hallazgo. El responsable o jefe del área auditada deberá solicitar esta extensión al Auditor y/o al Gerente de Aseguramiento de Calidad, exponiendo argumentos válidos para dicha solicitud. Estos argumentos pueden ser:

- Cuestiones presupuestales.
- Largos períodos que requiere la implementación de las acciones correctivas.
- Responsabilidad indirecta durante el evento.

Antes de otorgar la extensión, el Auditor y/o Gerente de Aseguramiento de Calidad deberá asegurar que la aeronavegabilidad y seguridad de la operación, del personal, instalaciones y del equipo de vuelo no se vea afectada.

El Gerente de Aseguramiento de Calidad tiene la facultad de extender la fecha de cumplimiento por otro periodo igual al inicialmente otorgado o por el período solicitado, siempre y cuando éste sea justificado.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

6. REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

Una evaluación sistemática, exhaustiva y documentada al sistema de calidad, y a las políticas y procedimientos operacionales, deberá de tomar en cuenta los resultados de las inspecciones y auditorías de calidad.

La revisión de la dirección se hace con el propósito de identificar y corregir tendencias, y evitar, en lo posible no conformidades futuras. Conclusiones y recomendaciones hechas como resultado de la revisión deberán realizarse y dirigirse al gerente responsable.

El gerente responsable de implementar las acciones correctivas, deberá dar respuesta de forma escrita.

La revisión al [Programa](#) de Aseguramiento de Calidad se realiza, cada vez que sesiona el Comité de Seguridad Operacional.

Puntos contemplados en esta revisión son:

- a. Resumen y evaluación de los resultados de las auditorías de calidad.
- b. Desempeño de los procesos.
- c. Estatus de las acciones correctivas.
- d. Seguimiento de las acciones correctivas y preventivas para los sistemas con deficiencias encontradas en revisiones anteriores y que afecten la calidad y seguridad de las operaciones.
- e. Recomendaciones para la mejora continua
- f. Necesidades de recursos
- g. Otros factores que pueden afectar la organización, tales como procedimientos internos y cambios regulatorios relevantes.

6.1 Comité de Seguridad Operacional.

Como se mencionó anteriormente, la revisión del Sistema de Calidad se formaliza a través de las reuniones periódicas del comité de Seguridad Operacional, ya que esta área es parte de esta dirección.

El Comité de Seguridad Operacional es el organismo presidido por la Dirección General de TAR Aerolíneas enfocado al análisis y solución de problemas relacionados con la seguridad operacional y la calidad, para asegurar el cumplimiento de las Políticas de la empresa, principalmente de Seguridad Operacional y Calidad.

6.1.1 Constitución del Comité

El Comité de Seguridad Operacional está constituido por los Directivos y Gerentes de las áreas operacionales y normativas con la finalidad de contar con un grupo de trabajo que tenga una perspectiva general de la empresa y pueda desarrollar soluciones integrales a los problemas que afectan la seguridad operacional incluyendo la calidad.

Agosto 2020	Revisión: 09	Página: V-27
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

A continuación, se enlistan los integrantes del Comité de Seguridad Operacional:


- Director General
- Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad
- Director Operaciones
- Director Mantenimiento
- Director de Tecnología de Información
- Director Comercial
- Director de Administración y Finanzas
- Director Comercial
- Director Jurídico y de Capital Humano
- Director de Cadena de Suministro.
- Gerente de Aseguramiento de Calidad
- Gerente de Seguridad Aérea
- Gerente de Capacitación

A continuación, se muestra la asignación de los cargos de Presidente, Secretario y Vocal de Seguridad Operacional:

Cargo en el Comité	Titular	Suplente
Presidente	Director General	Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad
Secretario	Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad	Gerente de Seguridad Aérea
Vocal	Director Jurídico y de Capital Humano	Director de Administración y Finanzas

6.1.2 Periodicidad entre Reuniones del Comité.

El Comité de Seguridad Operacional se reunirá de manera ordinaria cada dos meses. El calendario de reuniones para cada periodo anual siguiente se presentará en la última junta ordinaria del año en curso y se someterá a la aprobación de los miembros del Comité. Autorizada dicha programación se incorporará a la minuta respectiva. A solicitud del Presidente y con la finalidad de que todos los integrantes asistan a las reuniones podrán efectuarse cambios en la programación de éstas haciendo la notificación por correo electrónico. Así mismo, se podrán efectuar reuniones extraordinarias.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

Para poderse efectuar las reuniones del Comité deberá contarse como mínimo con la presencia de los siguientes integrantes o alguno de sus representantes:

- Director General
- Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad
- Director de Operaciones
- Gerente de Seguridad Aérea
- Gerente de Aseguramiento de Calidad
- Director Jurídico y de Capital Humano

NOTA: En caso de que alguno de los integrantes del Comité asigne un representante para asistir a la reunión, dicho representante deberá tener poder de decisión, así como conocimiento de los temas tratados en el Comité.

Por causas de fuerza mayor, se podrán efectuar las reuniones del Comité sin la presencia mínima de los integrantes siempre y cuando el Secretario lo avale y que los temas a discutir no sean de carácter urgente que tengan repercusión en la seguridad.


En caso de no presentarse los integrantes que se requieren como mínimo, la sesión del Comité deberá suspenderse y reprogramarse en un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de la fecha en la que no se realizó la sesión.

6.1.3 Responsabilidades

En materia de Calidad, los integrantes del Comité de Seguridad Operacional tienen las siguientes responsabilidades:

- Participar activamente en las reuniones del Comité
- Reportar cualquier asunto que afecte la seguridad operacional a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Notificar cualquier cambio que afecte la seguridad operacional a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Contribuir a la definición de la agenda de cada sesión
- Promover la cultura de seguridad en el personal a su cargo
- Observar las minutas, acuerdos y resoluciones del Comité
- Vigilar que el personal a su cargo acate los acuerdos y resoluciones del Comité
- Asegurar que se asignen los recursos adecuados para lograr la seguridad operacional.

Febrero 2019	Revisión: 7	Página: V-29
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

A continuación, se presentan las responsabilidades particulares relacionadas a los cargos del Comité:

Cargo	Presidente
Responsabilidades particulares	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definir y suscribir la Política de Seguridad Operacional ➤ Asegurar el cumplimiento del cuadro de acuerdos

Cargo	Secretario
Responsabilidades particulares	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administrar las minutas ➤ Dar seguimiento al cuadro de acuerdos ➤ Coordinar la logística de las reuniones del Comité ➤ Efectuar convocatorias de las sesiones del Comité ➤ Definir la agenda del Comité ➤ Resguardar los archivos del Comité

Cargo	Vocal
Responsabilidades particulares	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asesorar la aplicación de normatividad nacional e internacional referentes a seguridad operacional y calidad.

6.1.4 Política de Atención de Acuerdos y Asuntos Tomados en el Comité


Es responsabilidad del Secretario definir la agenda del Comité, así como distribuirla a través de la convocatoria para el conocimiento de todos los integrantes antes del día de la reunión. En caso de que algún integrante requiera someter a consideración del Comité algún asunto en particular, deberá enviarlo previamente a la fecha en la que se efectuará la reunión para que sea incorporado en la agenda programada. En caso de que no sea posible incluir el tema en la agenda, se mencionará dentro del rubro asuntos generales.

Los asuntos tratados y acuerdos alcanzados en cada sesión del Comité deberán ser registrados en minuta y difundidos a los asistentes a la reunión.

Los asuntos tratados en las sesiones del Comité podrán abarcar como mínimo:

- Aprobación de la minuta anterior
- Eventos de seguridad operacional
- Resultados de la gestión de riesgos
- Eventos significativos que surjan a raíz del Análisis de Datos de Vuelo
- Resultados de auditorías internas

Febrero 2019	Revisión: 7	Página: V-30
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

- Cambios en la empresa que puedan afectar la seguridad operacional, de acuerdo a los procesos de gestión del cambio
- Seguimiento de acuerdo
- Asuntos generales

6.1.5 *Autonomía del Comité*

La constitución del Comité de Seguridad Operacional le provee la autonomía necesaria para responder de manera eficaz ante cualquier factor que pueda poner en peligro la seguridad operacional y la calidad de TAR Aerolíneas, ya que de sus integrantes depende la asignación de recursos materiales y humanos, así como la determinación de directrices atribuibles a toda la organización.

6.1.6 *Control y Registro de ACUERDOS*

El Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad en su carácter de Secretario del Comité, es el responsable del control y registro de los acuerdos de cada sesión.

Cada registro del cuadro de acuerdos deberá presentar como mínimo lo siguiente:

- Asunto relacionado
- Acuerdo alcanzado
- Integrantes responsables de ejecución
- Tiempo límite de cumplimiento

Después de cada sesión del Comité, el Secretario solicitará a cada integrante responsable de la ejecución de un acuerdo, le envíe las evidencias de conclusión de éste. Los responsables de su ejecución deberán enviar los avances al Secretario para su seguimiento y cierre.

Los acuerdos serán revisados y actualizados en cada sesión. Los asuntos que se hayan finiquitado serán actualizados.

De no cumplirse un acuerdo en la fecha determinada, los integrantes responsables de su ejecución podrán solicitar a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad que autorice una prórroga para el cumplimiento del acuerdo. Dicha prórroga se otorgará si el Comité y/o el Presidente lo creen conveniente.

Los registros del Comité, serán archivados al menos 5 años por la Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad en el formato en que se hayan generado. Finalizado el periodo de archivo los registros podrán destruirse.

Febrero 2019	Revisión: 7	Página: V-31
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

7. REGISTROS

Los registros y evidencias generados de todas las auditorías serán mantenidos en los archivos de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad, y estarán disponibles a las autoridades para su revisión.

La Gerencia de Aseguramiento de Calidad conservará el archivo **electrónico** de los registros, por un tiempo mínimo de **5** años. De igual forma, se conserva la información en la Base de Datos del **Programa** de Aseguramiento de Calidad.

Las auditorías serán capturadas en la base de datos, así como el seguimiento de las acciones correctivas hasta el cierre de cada hallazgo.

Los siguientes registros son resguardados en la Gerencia de Aseguramiento de Calidad:

- Programas de Auditorías.
- Reportes de Inspecciones y Auditorías
- Respuestas de los auditados.
- Reportes de Acciones Correctivas
- Reportes de seguimiento y cierre de hallazgos o auditorías
- Reportes de revisión de la dirección.

8. AUDITORES

8.1 Introducción.

En este inciso se describe el proceso de calificación de los auditores que se van a encargar de cumplir con el programa de auditorías.


Esta sección engloba los criterios para otorgar las calificaciones del auditor, el cual toma en cuenta el nivel de educación, experiencia, conocimiento de los procedimientos de la empresa y entrenamiento en sistemas de calidad.

Para dar cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Calidad de TAR Aerolíneas definidos en este manual y cumplir adecuadamente con el Programa de Auditorías, TAR Aerolíneas ha definido tres tipos de auditores de calidad aprobados para realizar auditorías, los cuales son:

8.1.1 Auditor Interno:

Personal que depende directamente de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad.

El auditor interno se puede dividir a su vez en auditor y auditor líder. El auditor líder será responsable de todo el proceso de auditoría que le sea asignada. Esta persona se mantendrá en estrecho contacto con el auditado para asegurar el desarrollo de una buena y eficaz auditoría.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

Se designará un Auditor Líder, cuando se asignen dos o más auditores para la realización de una auditoría. Para la elección del auditor líder se debe considerar lo siguiente:

- Su experiencia laboral.
- Experiencia en el área por auditar.
- Deberá pertenecer a la Gerencia de Aseguramiento de Calidad preferentemente.
- Previa autorización del Gerente de Aseguramiento de Calidad, podrá designarse a un auditor de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

8.1.2 Auditor designado de tiempo parcial:

Personal de TAR Aerolíneas que no pertenece a la Gerencia de Aseguramiento de Calidad.


Considerando el tamaño del Área en cuanto a personal, se ha tomado la decisión de poder calificar a personal de otros departamentos ajenos a la Gerencia de Aseguramiento de Calidad, siempre y cuando no se les asignen auditorías del área a que pertenecen. Lo anterior se realizará con base a sus habilidades, conocimiento y experiencia.

8.1.3 Auditor Designado Externo:

TAR Aerolíneas tiene la opción de contar con el apoyo de auditores ajenos a la empresa quienes son llamados "Auditores Designados Externos". Son Auditores aprobados y calificados por TAR Aerolíneas pero que no pertenecen a la empresa.

Es responsabilidad de los auditores designados de tiempo parcial y Externos de:

- Realizar las auditorías que defina el Gerente de Aseguramiento de Calidad.
- Comunicar los resultados de las auditorías únicamente al Gerente de Aseguramiento de Calidad o al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Apoyar en todo lo necesario para la realización de la auditoría.
- Recopilar y revisar toda la documentación necesaria y pertinente que esté involucrada con el área a revisar.
- Reconocer como jefe inmediato al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y/o al Gerente de Aseguramiento de Calidad.
- Reportar las observaciones e irregularidades encontradas.
- Utilizar los formatos correspondientes a la auditoría.
- Asegurarse de llevar un registro de todas las reuniones, incluyendo los nombres de las personas entrevistadas.
- Conservar todos los documentos de trabajo y de apoyo durante las auditorías y posteriormente proveer el archivo al Gerente de Aseguramiento de Calidad.
- Conducirse con ética y profesionalismo

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO V	Programa de Aseguramiento de Calidad

Para el desarrollo y fines de una auditoría a estos tres tipos de auditores se les denominará y reconocerá como “auditor(es)”.

8.2 Calificación de los Auditores

Para que una persona sea calificada como auditor, esta deberá cumplir con lo siguiente:

8.2.1 Nivel de educación.

- Deberá de tener una carrera a nivel licenciatura en las carreras de Ingeniería Aeronáutica, Mecánica o Industrial ó,
- Contar o haber tenido una licencia como personal aeronáutico de tierra o vuelo.

8.2.2 Experiencia.

Para una habilitación como auditor interno, deberá de tener experiencia como mínimo de tres años en áreas como Operaciones, Mantenimiento, Aeropuertos.

Para una habilitación como auditor designado, deberá de tener experiencia como mínimo de un año en áreas tales como Operaciones, Mantenimiento y/o Aeropuertos.

8.2.3 Conocimiento de los procedimientos de la Compañía.

Deberá de conocer los manuales de procedimientos utilizados dentro de la Compañía tanto técnicos y operacionales como de procedimientos (MGO, [MGMMyPT](#), Manual de Despacho, Manual de Sobrecargos, etc.)

8.2.4 Adiestramiento.

Deberán de contar con los siguientes cursos de adiestramiento:

- Entrenamiento de auditor en ISO 9000 o equivalente;
- Reglamentación aeronáutica
- ISARPs de IOSA inicial y recurrente (de acuerdo a la recertificación de la Empresa)

8.2.5 Conocimiento práctico

Si un candidato a auditor cumple al cien por ciento con los puntos anteriores, deberá:

Agosto 2020	Revisión: 09	Página: V-34
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

- De participar en dos auditorías internas y dos auditorías externas como auditor bajo entrenamiento, mas una auditoría interna como auditor líder, bajo la supervisión de un auditor interno. Esto si no cuenta con experiencia previa como auditor, o
- Realizará una auditoría interna y una auditoría externa como auditor líder, bajo la supervisión de un auditor interno, si cuenta con experiencia previa como auditor.

Si un candidato a auditor no cumple al cien por ciento con lo establecido en los numerales 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3 y 8.2.4, éste será calificado después de haber:

- Participado en 4 auditorías internas y 2 auditorías externas como auditor bajo entrenamiento.
- Realizado una auditoría interna y una auditoría externa como auditor líder, bajo la supervisión de un auditor interno.

8.3 Autorización de los Auditores

Después de haber cumplido con lo solicitado en el numeral anterior de formación de los auditores, el Gerente de Aseguramiento de Calidad calificará y autorizará a las personas que serán asignados como auditores de calidad en base a lo establecido en este procedimiento.

A los auditores se les otorgará una hoja de calificación firmada por el Gerente de Aseguramiento de Calidad avalando a las personas que serán asignados como auditores de calidad.

La “Hoja de Calificación de Auditores”, forma AC-006, establece el tipo de auditor de calidad que es habilitado.

8.4 Código de Ética del Auditor

El Auditor identificará siempre un potencial conflicto de interés al conducir una auditoría, específicamente, el Auditor asegurará y mantendrá las provisiones siguientes que satisface siempre al participar en una auditoría:

- El Auditor no tendrá ningún interés financiero directo o indirecto en el área o empresa auditada.
- El Auditor deberá manejar la información resultante de la auditoría de manera confidencial y no mencionarla ni distribuirla por cualquier medio.
- El Auditor debe ser integro al llevar a cabo la auditoría, reportando lo evidente sin caer en prejuicios o “personalizar la auditoría”.
- El Auditor tendrá su propia personalidad respaldada por el sistema de calidad, por lo tanto, se respetan los diferentes estilos de auditar, el cual deberá llegar al mismo resultado.
- El auditor actuará de forma estrictamente confiable e imparcial en relación tanto a TAR Aerolíneas como con cualquier organización implicada en una auditoría realizada por ellos o por personal bajo su cargo;

- El auditor deberá revelar cualquier relación que puedan tener con la organización a ser auditada antes de iniciar cualquier función de auditoría correspondiente a esa organización;
- No deberá aceptar ningún regalo, comisión, descuento o cualquier beneficio de la organización auditada, de sus representantes, o de cualquier otra persona interesada ni a sabiendas, permita que el personal bajo su cargo lo haga;
- No actuar de ninguna manera perjudicial a la reputación o los intereses de TAR Aerolíneas, y
- En el caso de supuesto incumplimiento de este código, cooperar plenamente en cualquier procedimiento de investigación formal.

8.5 Recalificación de los Auditores

Para que un auditor mantenga su calificación, éste deberá de realizar como mínimo tres auditorías internas anualmente.

Haber sido evaluados como auditores por la Gerencia de Aseguramiento de Calidad y/o auditor asignado la cual se realizará **cada 2 años** sin importar la última fecha de evaluación.

Así también deberá de tomar un curso de adiestramiento relacionado con sus actividades como auditor con periodicidad **de cada dos años**, la cual puede ser impartida internamente o por una institución externa.

8.6 Registros

Los registros de los auditores se mantienen en papel en una carpeta de control de auditores en el cual se resguardan los siguientes registros:

- Constancias de adiestramiento
- Certificado máximo de estudios
- Hoja de Calificación de auditor

El resguardo de estos registros lo tiene el Gerente de Aseguramiento de Calidad y se mantendrán durante el tiempo que permanezca el auditor en la empresa más dos años después de que se retire de la empresa.



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO



CAPÍTULO VI: SISTEMA DE CALIDAD PARA SERVICIOS SUBCONTRATADOS Y PROVEEDORES



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1. TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO VI: SISTEMA DE CALIDAD PARA SERVICIOS SUBCONTRATADOS Y PROVEEDORES	1
1. TABLA DE CONTENIDO	3
2. SERVICIOS SUBCONTRATADOS	5
2.1 Mantenimiento.....	6
2.2 Aprobación de proveedores.....	6
2.3 Clasificación de Proveedores.....	7
2.3.1 CATEGORIA 1:.....	7
2.3.2 CATEGORIA 2:.....	7
2.3.3 CATEGORIA 3:.....	7
2.4 Criterios para la Aprobación de Proveedores	7
2.5 Criterios para Desaprobación de Proveedores	8
2.6 Re-aprobación de Proveedores	9
2.7 Concesiones.....	9
2.8 Auditorías documentales.....	10
2.9 Compras.....	10




PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2. SERVICIOS SUBCONTRATADOS

TAR Aerolíneas subcontrata los servicios Mantenimiento de sus Aeronaves, en línea y servicio mayor, Servicios en Rampa, Capacitación y Operaciones, por lo que los proveedores que realicen o pretendan realizar estos servicios o algún trabajo en sus aeronaves deben cumplir con los siguientes puntos:

- a. Ser una entidad aprobada por la **AFAC** de México, FAA o TCA y/o por el fabricante para el tipo de servicio contratado (aplica solo para actividades de mantenimiento), contando con las habilitaciones correspondientes al tipo de equipo o componente.
- b. Tener su permiso vigente, el cual muestre entre otros puntos, su vigencia y los términos bajo el cual fue aprobado.
- c. Poseer un manual de procedimientos actualizado y autorizado por la Autoridad Aeronáutica (cuando aplique).
- d. Cumplir con lo establecido en el contrato, reglamentación vigente de la **AFAC** e instrucciones de los manuales de mantenimiento o de operaciones del fabricante de la aeronave o de sus componentes.
- e. Contar con personal suficiente, capacitado y certificado para efectuar los trabajos, según aplique.
- f. Contar con las instalaciones, equipo y herramientas apropiadas y necesarias para el servicio ofrecido.
- g. Para actividades de Mantenimiento:
 - Contar con el suficiente abastecimiento de partes.
 - Contar con un área segura, seca y con un sistema de detección/extinción de fuego para el resguardo de los registros de mantenimiento.
- h. Contar con un **programa** de aseguramiento de la calidad que incluya los siguientes elementos:
 - Un programa de auditorías internas.
 - Un plan de auditorías en apego a la normatividad, políticas y actividades técnicas descritas en el manual del taller a intervalos establecidos en el programa.
 - Un registro de hallazgos detectados en las auditorías y acciones correctivas.
 - Un procedimiento de seguimiento donde se asegure que las acciones correctivas han sido aplicadas por el taller.
 - Sistema para resguardo de registros, el cual debe contar con toda la información del cierre de los hallazgos, estos registros se deben manter por dos periodos completos.
- i. Seguir las políticas y procedimientos delineados por TAR Aerolíneas en sus manuales aprobados como son MGO, **MGMPT**, etc., aceptándose los procedimientos de la organización contratada.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO VI	Quality Assurance Responsibility for Sub-contractors

El seguimiento a las políticas y procedimientos de este manual se lleva a cabo mediante una serie de auditorías a través de las cuales se evalúan y verifican las capacidades técnicas, administrativas y el sistema de aseguramiento de calidad del proveedor. Estas auditorías son realizadas por el área de Aseguramiento de la Calidad de TAR Aerolíneas.

2.1 Mantenimiento.

TAR Aerolíneas tiene contrato con talleres autorizados para llevar a cabo la ejecución, de los trabajos de mantenimiento (mantenimiento línea y servicio mayor), realizando cualquier liberación de trabajo en las aeronaves en conformidad con los lineamientos establecidos por los manuales técnicos del fabricante y el Manual General de Mantenimiento [y Procedimientos de Taller Aeronáutico](#).

Dicha contratación contempla, entre otros, los siguientes servicios:

- Implementación de los programas de mantenimiento: Ejecución de servicios de Mantenimiento Línea/Mayor, inspecciones.
- Retención de los registros de mantenimiento.
- Control y resguardo de partes, materiales y componentes.

2.2 Aprobación de proveedores.

Las listas de talleres reparadores y proveedores de partes y componentes, así como la información referente a estos son mantenidas por la Gerencia de Aseguramiento de Calidad de TAR Aerolíneas a través del documento: "Lista de Proveedores Aprobados". Dicho listado es controlado, emitido y certificado por el departamento de Aseguramiento de la Calidad de TAR Aerolíneas, siendo este a su vez consultado por el área de compras técnicas.

La aprobación de un proveedor o taller reparador solamente podrá ser emitida por el Gerente de Aseguramiento de Calidad de TAR Aerolíneas, basándose en la información proporcionada por la compañía que realiza el aprovisionamiento de partes.

Es responsabilidad del área de compras técnicas seleccionar solamente proveedores aprobados por la Gerencia de Aseguramiento de Calidad para la adquisición de partes, materiales y componentes de aviación y servicios. Para realizar la consulta a esta información se les proporciona un listado actualizado por la Gerencia de Aseguramiento de Calidad.

Agosto 2020	Revisión: 09	Página: VI-6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2.3 Clasificación de Proveedores

Para fines prácticos los proveedores se clasifican de la siguiente manera:

2.3.1 CATEGORÍA 1:

- a) Fabricantes poseedores de Certificado de Producción (PC) y Certificado Tipo (TC) FAA bajo el FAR 21,
- b) Fabricantes poseedores de Autorización FAA TSO bajo el FAR 21)
Fabricantes poseedores de Autorización FAA PMA bajo el FAR 21,
- c) Fabricantes poseedores de Autorización EASA bajo el EASA Part 21,
Fabricantes poseedores de Autorización EASA bajo el EASA TSO,
- d) Fabricante de partes y materiales bajo normas de especificaciones civiles o militares,
- e) Distribuidores autorizados de los fabricantes.

2.3.2 CATEGORÍA 2:

Cubre los talleres reparadores aprobados por FAA y/o EASA y/o TCA. Esta categoría abarca también a los talleres calibradores de instrumentos y equipos de prueba, independientes o autorizados por organizaciones gubernamentales o fabricantes de los mismos equipos.

2.3.3 CATEGORÍA 3:

Cubre a las empresas no reguladas por la FAA y/o EASA y/o TCA dedicadas a la venta e intercambio de productos aeronáuticos (comúnmente llamados "Brokers"), prestadores de servicios de mantenimiento de línea, talleres reparadores no certificados por FAA y/o EASA y/o TCA por ejemplo talleres AFAC Mexicana y talleres calibradores (acreditaciones EMA) y agencias de soporte y servicios varios no contemplados por autoridades aeronáuticas.

2.4 Criterios para la Aprobación de Proveedores

Un proveedor para ser aprobado deberá tener implementado un sistema de calidad que como mínimo cumpla con los requerimientos de la NOM-145, NOM-006, NOM-008, FAR 145, EASA Parte 145, FAR 21, EASA Parte 21, FAR 25, JAR 25, ASA 100, NIST, DGN, CASE Standard 3A o políticas establecidas por la Gerencia de Aseguramiento de Calidad.

De lo establecido anteriormente, se determina que:

- Proveedores CATEGORÍA 1 no necesitarán ser auditados para su aprobación.
- Proveedores CATEGORÍA 2 de primera instancia no necesitarán ser auditados para su aprobación, pero podrán ser incluidos en el programa de auditorías en base a su comportamiento.

Los talleres calibradores nacionales deberán ser buscados en la “Lista General de Laboratorios de Calibración Acreditados, Aprobados y Otros” publicado en el diario oficial (México) o en la página web <http://www.ema.org.mx> donde se encuentran los laboratorios aprobados por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) o se encuentran acreditados por una entidad gubernamental.

Los talleres calibradores fuera del territorio nacional, se verifica si están autorizados por la “American Association for Laboratory Accreditation” o si es un laboratorio con acreditación voluntaria en el NIST en la página web <http://www.nist.gov> o sea un calibrador aprobado por el fabricante del equipo en base a la información técnica aprobada o verificar en internet si el calibrador cuenta con una página web que pueda proporcionar información del calibrador, que indique si cuenta con alguna aprobación por alguna entidad de su país.

- Proveedores CATEGORIA 3 requieren ser auditados para su aprobación. Los proveedores serán evaluados y seleccionados en base a su capacidad para cumplir con los requerimientos establecidos por el Sistema de Calidad de TAR Aerolíneas.

Nota: El Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad o el Gerente de Aseguramiento de Calidad podrán aprobar a un proveedor en base al análisis de la documentación proporcionada (cuestionario lleno, certificaciones, Manual de Calidad, etc.).

2.5 Criterios para Desaprobación de Proveedores

Un proveedor quedará descalificado, si alguna de las siguientes causas sucede:

- No cubre los requerimientos de información de TAR Aerolíneas dentro del período especificado por la Gerencia de aseguramiento de Calidad.
- La información proporcionada no muestra evidencia de un sistema de calidad satisfactorio.
- La auditoría ejecutada demuestra deficiencias respecto a los requerimientos de Aseguramiento de Calidad.
- Si durante la ejecución de los procedimientos de mantenimiento, se detecta un excesivo rechazo de sus productos durante un lapso específico de tiempo, o si el prestador proporciona el servicio con una calidad deficiente.
- Si es boletinado por FAA en su programa “SUP” (Suspected Unapproved Parts).
- La no aceptación del departamento de Aseguramiento de Calidad durante la ejecución de una auditoría e irregularidades detectadas en los productos o servicios proporcionados.
- Al comprobar que en el periodo del último año no se ha establecido ningún pedido a un proveedor.

En el caso en que el área de Aseguramiento de Calidad determine que algún proveedor tenga que ser eliminado de la lista de aprobados, el Gerente de Aseguramiento de Calidad lo hará saber a las áreas internas y externas involucradas, a través de un escrito con copia al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

2.6 Re-aprobación de Proveedores

Los criterios por los cuales un proveedor deberá ser evaluado nuevamente son:

- Al término del periodo de aprobación asignado por Aseguramiento de Calidad
- Cambio de Dirección
- Fusión con otra empresa
- Cambio de categoría del proveedor

Los proveedores No Aprobados permanecerán en esta condición hasta presentar evidencias objetivas de solución de los problemas detectados por el área de Aseguramiento de Calidad.

2.7 Concesiones

Si el proveedor potencial es el único disponible en el mercado o si la permanencia de éste es necesaria en la lista de proveedores, o bien si se trata de una condición AOG, los productos o los bienes proporcionados serán monitoreados para asegurar la completa conformidad a las especificaciones, si es necesario, una inspección del 100% de los productos proporcionados o del servicio prestado, se realizará.

Antes de emitirse una autorización, el área de compras deberá de solicitar copia de los certificados con que cuenta la parte o material y su trazabilidad.

El monitoreo será llevado a cabo en complemento con el área de mantenimiento, quienes son los usuarios y directamente responsables de informar las eventuales fallas o discrepancias en los productos o servicios contratados, con el fin de realizar un análisis y asegurar la calidad del producto.

La comunicación de concesiones podrá hacerse siempre y cuando sea establecida por medio escrito como puede ser el correo electrónico y deberán ser emitidas por el Gerente de Aseguramiento de Calidad, en ausencia de éste, por el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

La concesión será emitida por única ocasión, sin que el proveedor se ingrese a la lista de proveedores aprobados. Si se desea incluir al proveedor en la lista de proveedores aprobados, deberá de pasar por el proceso de autorización.

2.8 Auditorías documentales

Las acciones iniciales que se deberán llevar a cabo para evaluar la información solicitada a un proveedor, son las siguientes:

- Observar los “Años en el negocio”: La estabilidad de una empresa en el mercado puede ser determinada por los años de permanencia en éste, esto es, mientras más años más estabilidad.
- Observar las certificaciones con que cuente, bajo las normas y regulaciones NOM-145, FAR 145, JAR 145, FAR 21, JAR 21, FAR 25, JAR 25, ISO 9000, ASA 100, NIST, DGN o CASE Standard 3A. Se asume que su sistema de calidad es estructurado, controlado y aprobado por las entidades correspondientes. Así, una organización certificada por estas entidades denota mayor confiabilidad.
- Observar la cantidad de personal, ésta deberá ser acorde al tamaño de la empresa o bien la cantidad de personal deja ver el tamaño de la empresa. Así mismo, es importante ver la cantidad de personal del ramo aeronáutico, de calidad y de inspección.
- Observar el tamaño, tipo y ubicación de las instalaciones, son indicativas de la fortaleza económica y seriedad de la empresa.

Para recabar la información, esta se solicita al proveedor a través de un cuestionario que le es enviado con el fin de que vacie información de su empresa para que a través de este documento se haga la validación y aprobación si aplica por parte del departamento de aseguramiento de calidad.

Este cuestionario es parte de las listas de verificación que se mencionan en el capítulo IX.

2.9 Compras

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad asegura que los procesos de compra han sido establecidos y cumplen con el Sistema de Calidad implantado por TAR Aerolíneas.



CAPÍTULO VII: CAPACITACIÓN



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1. TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO VII: CAPACITACIÓN	1
1. TABLA DE CONTENIDO	3
2. PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	5
2.1 General.....	5
2.2 Descripción de Capacitación.....	5
2.2.1 Curso de Inducción.....	5
2.2.2 Capacitación y Adiestramiento Inicial.....	5
2.2.3 Capacitación y Adiestramiento Periódico.....	5
2.2.4 Capacitación y Adiestramiento Especial.....	6
2.3 Resguardo de los registros de capacitación.....	6



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2. PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

2.1 General

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad asegurará que el personal que desempeñe actividades de Aseguramiento de Calidad, sea competente en base a una apropiada educación, habilidades y experiencia. Esta capacitación está comprendida, pero no limitada a técnicas y prácticas de auditorías.

2.2 Descripción de Capacitación

Los diferentes cursos de capacitación y adiestramiento teóricos y prácticos que la Empresa proporciona al personal de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad son los siguientes:

2.2.1 Curso de Inducción

Todo el personal de nuevo ingreso a la empresa, recibirá un curso de inducción.

2.2.2 Capacitación y Adiestramiento Inicial.


Se imparte a personal de nuevo ingreso a la Gerencia de Aseguramiento de Calidad.

- Familiarización (Lectura) con los manuales internos de TAR Aerolíneas sobre los procedimientos de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Manejo e Identificación de Mercancías Peligrosas
- Curso inicial avión Embraer ERJ 145
- Curso seguridad (SMS, RE, AVSEC)

2.2.3 Capacitación y Adiestramiento Periódico.

Se imparte cuando menos una vez cada 2 años para mantener el nivel profesional y repasar los procedimientos internos de seguridad y calidad.

- Manejo e Identificación de Mercancías Peligrosas
- Curso periódico avión Embraer ERJ 145
- Curso seguridad (SMS, RE, AVSEC)

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO VII	Quality System Training

2.2.4 *Capacitación y Adiestramiento Especial.*

El que la Empresa considera conveniente se imparta para incrementar el nivel profesional y no está encuadrado en los anteriores y puede ser único o periódico, no limita las funciones del auditor.

- Entrenamiento de auditor en ISO 9001 o equivalente (métodos y técnicas de auditorías)

2.3 Resguardo de los registros de capacitación.

Los registros de entrenamiento y calificaciones del personal de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad deben ser mantenidos en el expediente de cada persona por la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad a través de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad.

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: VII-6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



CAPÍTULO VIII: FORMATOS



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1. TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO VIII: FORMATOS	1
1. TABLA DE CONTENIDO	3
2. FORMATOS UTILIZADOS	5
2.2 Programa de Auditorías Internas. Formato AC-002.....	10
2.3 Programa de Auditorías Externas. Formato AC-003.....	11
2.4 Aviso de Auditoría. Formato AC-004.....	13
2.5 Segundo Requerimiento. Formato AC-005.....	15
2.6 Formato de Calificación de Auditor. Formato AC-006.....	17
2.7 Inspección de Estación. Formato AC-007.....	18





PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2. FORMATOS UTILIZADOS

Reporte de Auditoría. Formato AC-001

	REPORTE DE AUDITORÍA	
	Referencia:	Pág. 1 de 3
SECCIÓN I DATOS GENERALES		
NOMBRE DE LA EMPRESA / ÁREA AUDITADA:		
AUDITORÍA: INTERNA _____ EXTERNA _____		
Objetivo:		
Documentos de Referencia:		
Tipo de Auditoría:	Fecha(s) de la auditoría:	Fecha de emisión del reporte:
Lugar:		
PERSONAS AUDITADAS:		
Nombre:	Cargo:	
•		
AUDITOR (ES):		
Nombre:	Cargo:	
•		

	REPORTE DE AUDITORÍA	
	Referencia:	Pág. 2 de 3

SECCIÓN II DESARROLLO Y CONCLUSIÓN	
DESARROLLO	
a) ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
b) SEGURIDAD OPERACIONAL Y RESPUESTA EN EMERGENCIA	
c) SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL	
CONCLUSIONES	
Comentarios del Auditado:	
Comentarios del Auditor:	


LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Dirigido a:
Con Copia para:

SECCIÓN III OBSERVACIONES

Las observaciones son áreas de oportunidad que promueven la mejora del sistema de calidad y seguridad. El cumplimiento por parte del auditado es opcional, debiendo indicar por escrito si se seguirá la recomendación o no. En caso de que se acate, se le requerirá un plan de acción correctiva y, a continuación, la implementación de la acción correctiva como se requiera para cerrar la observación. El tiempo de corrección será de 60 días calendario como máximo.

No.	DESCRIPCIÓN	NIVEL	FECHA DE:	
			CUMPLIMIENTO	CIERRE
1		OBS		
REGULACIÓN DE REF.:		AREA: QA __X__ SMS _____ AVSEC _____		

	REPORTE DE AUDITORÍA	
	Referencia:	Pág. 3 de 3

SECCIÓN IV HALLAZGOS

Los Hallazgos se clasifican en:

a) Por nivel de Incumplimiento:

NIVEL 1.- No conformidades o desviaciones entre lo documentado y lo Implementado y que afectan la **SEGURIDAD**. El tiempo de corrección de Hallazgo de este Nivel, será inmediato o si la situación lo permite, en un tiempo máximo de 3 días calendario.

NIVEL 2.- No conformidades o desviaciones entre lo documentado y lo Implementado en el control de las actividades. El tiempo de corrección de un Hallazgo de este Nivel es de 50 días calendario como máximo.

b) Por el área del hallazgo:

QA.- Relativo a aseguramiento de calidad.

SMS.- Relativo a seguridad operacional y/o respuesta en emergencia.

AVSEC.- Relativo a seguridad de la aviación civil.

No.	DESCRIPCION	NIVEL	FECHA DE:	
			CUMPLIMIENTO	CIERRE
1	REGULACIÓN DE REF:-	H2		
		AREA: QA _____ SMS _____ AVSEC _____		


SECCIÓN V ACCIONES CORRECTIVAS (SEGUIMIENTO):

Esta sección deberá ser llenada por el auditado.

Por cada observación o hallazgo detectado se deberá responder dentro de los 5 días siguientes a la recepción del presente reporte, contestando claramente lo requerido en la tabla siguiente de esta sección, en el formato y medio que más se les facilite (Memorando, Correo electrónico, etc.)

No.	ACCION CORRECTIVA	FECHA
CAUSA RAIZ:		
Análisis de Causa Raíz (ACR): Es un método de resolución de problemas usado por el auditado y dirigido a identificar sus causas.		

REPORTE EFECTUADO POR:	REPORTE REVISADO POR:	REPORTE APROBADO POR:
AUDITOR	GTE. ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	DIR. SEGURIDAD OPERACIONAL

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO VIII	Formatos

Instrucciones de llenado del Formato AC-001 Reporte de Auditoría:

Nombre de la empresa / Área auditada: Se deberá llenar con el nombre de la empresa auditada si es auditoría externa o con el nombre del departamento auditado si es una auditoría interna.

Auditoría: Seleccionar si es externa o interna.

Objetivo: Desarrollar el objetivo de la auditoría.

Documentos de Referencia: Establecer los documentos de referencia que son usados para soportar la auditoría.

Tipo de Auditoría: Llenar si es auditoría de proceso, producto u organizacional.

Fecha(s) de la auditoría: Asentar la fecha en que fue realizada la auditoría.

Fecha de emisión del reporte: Asentar la fecha en que es generado el reporte y enviado al auditado.

Lugar: Establecer la dirección o lugar físico en donde se desarrolló la auditoría.

Personas auditadas: Enlistar a las personas entrevistadas durante la auditoría y que son responsables de los procesos auditados.

Auditor (es): Nombre y cargo de los auditores que participaron en la auditoría.

DESARROLLO Y CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA:

Los rubros que fueron auditados son: Hacer una breve descripción de los puntos auditados y el alcance de cada uno de ellos.


Comentarios del Auditado: Establecer cualquier comentario en relación a la auditoría que emita el auditado.

Comentarios del Auditor: El auditor podrá hacer un comentario en relación a la visita o desarrollo de la auditoría independiente y que no necesariamente se refiera a los puntos auditados.

Lista de Distribución: Colocar todas las personas que se le marcará copia del reporte de auditoría agregando cargo.

Observaciones detectadas: Asentar todas las observaciones detectadas durante el desarrollo de la auditoría.

Septiembre 2016	Revisión: 5	Página: VIII-8
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO VIII	Formatos

Hallazgos detectados: Asentar todos los hallazgos detectados durante el desarrollo de la auditoría. Deberá de incluir para cada hallazgo reportado, el número consecutivo, descripción, nivel, fecha de cumplimiento y la referencia regulatoria cuando aplique.

Acciones correctivas (seguimiento): Esta sección esta destinada para el auditado. En este espacio se le solicita la respuesta sobre las acciones implementadas que el auditado realiza para cerrar el hallazgo. La información que deberá de proporcionar es: acción correctiva, fecha y causa raíz.

Reporte efectuado por: En este espacio se establece el nombre y firma del auditor o auditor líder a cargo de la auditoría.

Reporte revisado por: En esta casilla va el nombre y firma del Gerente de Aseguramiento de Calidad.

Reporte aprobado por: En esta casilla se asienta el nombre y firma del Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

2.2 Programa de Auditorías Internas. Formato AC-002.


				2019												2020											
AREAS AUDITADAS		FREC. (Meses)	Ultima Aplic.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ADMINISTRACIÓN	Dirección Operaciones **	24															X										
	Dirección T.I. **	24																								X	
	Dirección Mantenimiento **	24																		X							
	Dirección Cadena de Suministro y Logística **	24																				X					
	Gerencia de Operaciones **	24									X																
	Gerencia de Aeropuertos **	24			X																		X				
	Gerencia Ing. Y Planeación *	24							X																		
Recursos Humanos	24													X													
OPERACIONES	Pilotos	24		X																							
	Sobrecargos	24	sep-18																					X			
	Capacitación	24	abr-17					X																			
	Ingeniería Operaciones	24	may-18																X								
	Control de Tripulaciones	24	abr-17					X																			
	Centro de Control Operacional	24	oct-17											X													
MANTENIMIENTO	Ingeniería y Programa de Maritimo	24	mar-18															X									
	Planeación y Control	24	oct-18																						X		
	Confiability	24	nov-17											X													
	Centro de Control Mantenimiento y analisis de falla	24	oct-17										X														
	Registros Reservado	24	nov-17				X																				
SEGURIDAD AÉREA Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Seguridad Operacional	24	mar-17			X																					
	Respuesta en Emergencia	24	mar-17			X																					
	AVSEC	24	may-17	X																							
	Aseguramiento de Calidad	24	nov-17	X																							
CADENA DE SUMINISTRO Y LOGÍSTICA	Compras Técnicas	24	may-17					X																			
AEROPUERTOS	ACA	24	ene-18			X																					
	AGU	24	ene-18												X												
	BJX	24	nov-18																						X		
	CEN	24	jun-18																	X							
	CJS	24	ago-18																			X					
	CME	24	jul-18																			X					
	CUL	24	oct-18																						X		
	CUU	24	jul-18							X																	
	DGO	24	abr-18				X																				
	GDL	24	jul-18					X																			
	HMO	24	ago-18						X																		
	HUX	24	may-18																X								
	MID	24	sep-18								X																
	MTY	24	abr-18		X																						
	MXL	24	ago-18																			X					
	MZT	24	oct-18																						X		
	OAX	24	feb-18													X											
	PVR	24	dic-17											X													
	PXM	24	jun-18																		X						
	QRO	24	ene-18	X																							
	SLP	24	abr-18															X									
	TAM	24	sep-18																					X			
	TRC	24	mar-18														X										
	VER	24	jul-18																				X				
	TJU	24	oct-18										X														
	ZIH	24	may-18																X								

PROGRAMA DE AUDITORÍAS EXTERNAS A PROVEEDORES



b) Estaciones

ESTACIÓN	PROVEEDOR	FREC. (Meses)	Última Aplic.	2019												2020											
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ACA	RAMPA (MEBC) ASA COMBUSTIBLES TALLER DE MANTENIMIENTO AEROPUERTOS	24	ene-18			X																					
AGU		24	ene-18												X												
BJX		24	nov-18																					X			
CEN		24	jun-18															X									
CJS		24	ago-18																	X							
CME		24	jul-18															X									
CUL		24	oct-18																			X					
CUU		24	jul-18						X																		
DGO		24	abr-18				X																				
GDL		24	jul-18					X																			
HMO		24	ago-18						X																		
HUX		24	may-18														X										
MID		24	sep-18								X																
MTY		24	abr-18			X																					
MXL		24	ago-18																	X							
MZT		24	oct-18																			X					
OAX		24	feb-18													X											
PVR		24	dic-17											X													
PXM		24	jun-18														X										
QRO		24	ene-18	X																							
SLP		24	abr-18															X									
TAM		24	sep-18																		X						
TRC		24	mar-18														X										
VER		24	jul-18																X								
TIJ	24	oct-18										X															
ZIH	24	may-18															X										

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO VIII	Formatos

2.4 Aviso de Auditoría. Formato AC-004

	<p style="text-align: right;">Santiago de Querétaro, Querétaro a XX de XXX de XXX</p> <p>Ref: GAC-X-XXX-13</p> <p>ING. XXXX</p> <p>ING. XXXX</p> <p>Estimados XXXXX:</p> <p>Con el propósito de dar cumplimiento a nuestro Programa de Auditorías, anexo encontrarán el programa de actividades que llevaremos a cabo en XXXXXXXX el XX y XX de XXXX de XXXX.</p> <p>El programa y aspectos por auditar se describen en el anexo. Los métodos que serán usados para la obtención de datos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas. • Observaciones de actividades en el lugar de trabajo. • Registro / verificación de documentos <p>Nuestro principal objetivo, es realizar la auditoría sin interferir en las actividades de las áreas a auditar, por lo que mucho le agradeceré se sirva dar aviso a las personas bajo su digno cargo que participarán en la auditoría para que nos brinden el apoyo necesario.</p> <p>Reiteramos nuestra gratitud por la atención prestada a la presente.</p> <p>A T E N T A M E N T E,</p> <p>ING. _____</p> <p>GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</p>	
<p>TAR AEROLÍNEAS BLVD. BERNARDO QUINTANA CENTRO SUR CS 9800 PISO 7B706, SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO</p>		
Formato AC-004	Revisión: Original	Septiembre 2013

Instrucciones de llenado del Formato AC-004 Aviso de Auditoría

No.	Debe anotarse										
1	Lugar y Fecha de emisión del Aviso en formato: <u>Ciudad</u> , <u>Estado</u> a <u>dd</u> de <u>mmmm</u> de <u>aaaa</u> , donde: <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 20%;">dd</td> <td>Día del mes en dos dígitos</td> </tr> <tr> <td>mmmm</td> <td>Nombre completo del mes</td> </tr> <tr> <td>aaaa</td> <td>Año en cuatro dígitos</td> </tr> </table>	dd	Día del mes en dos dígitos	mmmm	Nombre completo del mes	aaaa	Año en cuatro dígitos				
dd	Día del mes en dos dígitos										
mmmm	Nombre completo del mes										
aaaa	Año en cuatro dígitos										
2	Referencia de la auditoría (11 dígitos alfanuméricos en mayúsculas en el formato siguiente: GAC-X-XXX##-AA), donde: <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 20%;">GAC</td> <td>Gerencia de Aseguramiento de Calidad</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td>Tipo de auditoría A – Avión D - Departamental E – Estación P – Proveedor R – Rutinaria</td> </tr> <tr> <td>XXX</td> <td>Nomenclatura de la auditoría en tres dígitos (3 últimos dígitos de la matrícula de la aeronave o Clave abreviada del área o departamento o siglas de la estación, tres siglas del proveedor o siglas de la estación en las auditorías rutinarias)</td> </tr> <tr> <td>##</td> <td>Número consecutivo de la auditoría en dos dígitos</td> </tr> <tr> <td>AA</td> <td>Dos últimos dígitos del año en que se efectúa la auditoría</td> </tr> </table>	GAC	Gerencia de Aseguramiento de Calidad	X	Tipo de auditoría A – Avión D - Departamental E – Estación P – Proveedor R – Rutinaria	XXX	Nomenclatura de la auditoría en tres dígitos (3 últimos dígitos de la matrícula de la aeronave o Clave abreviada del área o departamento o siglas de la estación, tres siglas del proveedor o siglas de la estación en las auditorías rutinarias)	##	Número consecutivo de la auditoría en dos dígitos	AA	Dos últimos dígitos del año en que se efectúa la auditoría
GAC	Gerencia de Aseguramiento de Calidad										
X	Tipo de auditoría A – Avión D - Departamental E – Estación P – Proveedor R – Rutinaria										
XXX	Nomenclatura de la auditoría en tres dígitos (3 últimos dígitos de la matrícula de la aeronave o Clave abreviada del área o departamento o siglas de la estación, tres siglas del proveedor o siglas de la estación en las auditorías rutinarias)										
##	Número consecutivo de la auditoría en dos dígitos										
AA	Dos últimos dígitos del año en que se efectúa la auditoría										
3*	Nombre del responsable del área o proveedor a ser auditado.										
4*	Puesto o cargo del responsable del área o proveedor a ser auditado.										
5	Título o títulos del o los responsables a quien se dirige el Aviso. Ejemplo: Señor o Señores; Ingeniero o Ingenieros; etc.										
6	Indicar el nombre de la Dirección, Gerencia, Jefatura, Estación, Proveedor o Área de la que se es responsable y será auditada.										
7	Fecha en que comienza la auditoría en formato: <u>día de la semana</u> <u>dd</u> de <u>mmmm</u> de <u>aaaa</u> , donde: <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 20%;">Día de la semana</td> <td>Lunes Martes Miercoles Jueves Viernes Sabado Domingo</td> </tr> <tr> <td>dd</td> <td>Día del mes en dos dígitos</td> </tr> <tr> <td>mmmm</td> <td>Nombre completo del mes</td> </tr> <tr> <td>aaaa</td> <td>Año en cuatro dígitos</td> </tr> </table>	Día de la semana	Lunes Martes Miercoles Jueves Viernes Sabado Domingo	dd	Día del mes en dos dígitos	mmmm	Nombre completo del mes	aaaa	Año en cuatro dígitos		
Día de la semana	Lunes Martes Miercoles Jueves Viernes Sabado Domingo										
dd	Día del mes en dos dígitos										
mmmm	Nombre completo del mes										
aaaa	Año en cuatro dígitos										
8	Fecha en que finaliza la auditoría en formato: <u>día de la semana</u> <u>dd</u> de <u>mmmm</u> de <u>aaaa</u> , donde: <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 20%;">Día de la semana</td> <td>Lunes Martes Miercoles Jueves Viernes Sabado Domingo</td> </tr> <tr> <td>dd</td> <td>Día del mes en dos dígitos</td> </tr> <tr> <td>mmmm</td> <td>Nombre completo del mes</td> </tr> <tr> <td>aaaa</td> <td>Año en cuatro dígitos</td> </tr> </table>	Día de la semana	Lunes Martes Miercoles Jueves Viernes Sabado Domingo	dd	Día del mes en dos dígitos	mmmm	Nombre completo del mes	aaaa	Año en cuatro dígitos		
Día de la semana	Lunes Martes Miercoles Jueves Viernes Sabado Domingo										
dd	Día del mes en dos dígitos										
mmmm	Nombre completo del mes										
aaaa	Año en cuatro dígitos										
9	Indicar el nombre de la Dirección, Gerencia, Jefatura, Estación, Proveedor o Área de la que se es responsable y será auditada.										
10	Nombre y Cargo de quien emite el aviso de auditoría.										
11	Áreas a las que se les marca copia del aviso de auditoría.										



MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

CAPÍTULO VIII

Formatos

2.5 Segundo Requerimiento. Formato AC-005



SEGUNDO REQUERIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Santiago de Querétaro, Querétaro a dd/mm/aa

Xxx. XXXXXXXX XXXXXXXX
Puesto: _____

Estimado Xxx. XXXXXXXX XXXXXXXX

Con fecha dd/mm/aa, enviamos a su consideración el reporte final y anexos de Hallazgos detectados durante la auditoría que realizamos al área a su digno cargo, con referencia _____, quedando registrada esta información en la base de datos del Sistema de Calidad.

El sistema nos ha alertado sobre los **HALLAZGOS** de la auditoría mencionada que a la fecha están vencidos desde el dd/mm/aa y de los cuales se le envió solicitudes por escrito dd/mm/aa, sin obtener respuesta de causa raíz ni de acción correctiva propuesta y/o implementada.

En consideración a lo anterior, solicito a Usted nos proporcione las acciones correctivas con **CARÁCTER DE URGENTE**, que tomará para la atención de los Hallazgos vencidos.

ATENTAMENTE

XXXXXXXXX
GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Anexo: Resumen de Hallazgos vencidos

Formato AC-005

Revisión: Original

Septiembre 2013

TAR Aerolíneas
Blvd. Bernardo Quintana Centro Sur
CS 9800 Piso 7-B706, Querétaro, Qro.

Septiembre 2013


Revisión: Original

Página: VIII-15

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

Instrucciones de llenado del Formato AC-005 Segundo Requerimiento

No.	Debe anotarse										
1	Lugar y Fecha de emisión del Aviso en formato: <u>Ciudad</u> , <u>Estado</u> a <u>dd</u> de <u>Mmmm</u> de <u>aaaa</u> , donde: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>dd</td> <td>Día del mes en dos dígitos</td> </tr> <tr> <td>mmmm</td> <td>Nombre completo del mes</td> </tr> <tr> <td>aaaa</td> <td>Año en cuatro dígitos</td> </tr> </table>	dd	Día del mes en dos dígitos	mmmm	Nombre completo del mes	aaaa	Año en cuatro dígitos				
dd	Día del mes en dos dígitos										
mmmm	Nombre completo del mes										
aaaa	Año en cuatro dígitos										
2*	Nombre del responsable del área o proveedor a ser auditado.										
3	Puesto o cargo del responsable del área o proveedor a ser auditado.										
4	Título o títulos del o los responsables a quien se dirige el Aviso. Ejemplo: Señor o Señores; Ingeniero o Ingenieros; etc.										
5	Fecha de envío de reporte final y anexos (Ejemplo 15-ene-10).										
6	Referencia de la auditoría (11 dígitos alfanuméricos en mayúsculas en el formato siguiente: GAC-X-XXX##-AA), donde: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>GAC</td> <td>Gerencia de Aseguramiento de Calidad</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td>Tipo de auditoría A – Avión D - Departamental E – Estación P – Proveedor R – Rutinaria</td> </tr> <tr> <td>XXX</td> <td>Nomenclatura de la auditoría en tres dígitos (3 últimos dígitos de la matrícula de la aeronave o Clave abreviada del área o departamento o siglas de la estación, tres siglas del proveedor o siglas de la estación en las auditorías rutinarias)</td> </tr> <tr> <td>##</td> <td>Número consecutivo de la auditoría en dos dígitos</td> </tr> <tr> <td>AA</td> <td>Dos últimos dígitos del año en que se efectúa la auditoría</td> </tr> </table>	GAC	Gerencia de Aseguramiento de Calidad	X	Tipo de auditoría A – Avión D - Departamental E – Estación P – Proveedor R – Rutinaria	XXX	Nomenclatura de la auditoría en tres dígitos (3 últimos dígitos de la matrícula de la aeronave o Clave abreviada del área o departamento o siglas de la estación, tres siglas del proveedor o siglas de la estación en las auditorías rutinarias)	##	Número consecutivo de la auditoría en dos dígitos	AA	Dos últimos dígitos del año en que se efectúa la auditoría
GAC	Gerencia de Aseguramiento de Calidad										
X	Tipo de auditoría A – Avión D - Departamental E – Estación P – Proveedor R – Rutinaria										
XXX	Nomenclatura de la auditoría en tres dígitos (3 últimos dígitos de la matrícula de la aeronave o Clave abreviada del área o departamento o siglas de la estación, tres siglas del proveedor o siglas de la estación en las auditorías rutinarias)										
##	Número consecutivo de la auditoría en dos dígitos										
AA	Dos últimos dígitos del año en que se efectúa la auditoría										
7	Fecha de vencimiento de los hallazgos (Ejemplo 15-ene-10).										
8	Fecha de envío de los seguimientos realizados (Ejemplo 15-ene-10).										
9	Nombre y Cargo de quien emite el segundo requerimiento.										
10	Áreas a las que se les marca copia del segundo requerimiento.										

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO VIII	Formatos

2.6 Formato de Calificación de Auditor. Formato AC-006

	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	HOJA DE CALIFICACIÓN DE AUDITOR	Pág. 1 de 1
NOMBRE:		
APELLIDOS:		
FECHA DE NACIMIENTO:		
EDUCACIÓN Y NIVEL ALCANZADO:		
CAPACITACIÓN:		
NOMBRE:	IMPARTIDO POR:	FECHA:
EXPERIENCIA:		
FECHA:	FIRMA DEL AUDITOR:	PRIMERA EMISIÓN:
FIRMA DEL GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:		

Formato: AC-006
 Rev.: Original
 Fecha de Rev.: Agosto 2013

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: VIII-17
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2.7 Inspección de Estación. Formato AC-007

	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD AÉREA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
INSPECCIÓN DE ESTACIÓN	

INSPECCIÓN MENSUAL

FECHA: HORA: ESTACIÓN: VUELO: POSICIÓN:

I. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

A. SERVICIOS DE LA AERONAVE

1. PERSONAL COMPLETO (Describir quienes)
2. AGUAS NEGRAS Y POTABLES ADECUADOS
3. COMISARIATO
4. LIMPIEZA EXTERIOR AERONAVE
5. TRABAJADORES UNIFORMADOS
6. USO DE EQUIPO DE SEGURIDAD COMPLETO
7. SEGURIDAD EN COMPORTAMIENTO CARGA
8. RESERVADO

COMENTARIOS:

B. EXTERIOR DE LA AERONAVE

9. DIRECCIONAMIENTO DE LA AERONAVE
10. AREA LIBRE DE OSTACULOS
11. CALZOS Y CONOS COMPLETOS
12. PROCEDIMIENTO FOD ANTES DE LA LLEGADA
13. INSPECCION POR DAÑOS
14. RED COLOCADA EN COMPARTIMIENTO
15. COMPARTIMIENTOS LIMPIOS
16. RESERVADO

COMENTARIOS:

C. EQUIPO DE APOYO

17. LLEGADA A POSICION 10 MIN. ANTES
18. ACERCAMIENTO CON HOMBRE GUIA
19. LIMPIEZA DE EQUIPO DE SERVICIO
20. ¿EXISTEN FUGAS DE LIQUIDOS?
21. EQUIPO DE FRENADO Y ASEGURADO
22. PIN DE TREN DE NARIZ
23. PERSONAL IDENTIFICADO
24. COMUNICACION CON TRIPULACION

COMENTARIOS:

D. CONTROL DE EQUIPAJE

25. MANEJO DE EQUIPAJE
26. PROCEDIMIENTO DE EOP NO ACOMPAÑADO
27. CUSTODIA DE EQUIPAJE
28. USO DE FORMATO DE EQUIPAJE
29. RESERVADO
30. RESERVADO
31. RESERVADO
32. RESERVADO

COMENTARIOS:

E. REMOLQUE

33. TRACTOR DE REMOLQUE ANTES DE LA SALIDA
34. RETIRAR CONOS Y CALZOS
35. PROCEDIMIENTO DE FOD ANTES DE LA SALIDA
36. AREA LIBRE DE OBSTACULOS
37. DIRECCIONAMIENTO DE LA AERONAVE / ALREGO
38. PROCEDIMIENTO DE FOS DESPUES DE LA SALIDA
39. RETIRO DEL EQUIPO DE APOYO
40. OPERADOR AUTORIZADO LIC NO.

COMENTARIOS:

F. PERSONAL DE VUELO

41. BRIEFING DE LA TRIPULACION
42. INSPECCION PREVUELO
43. COMUNICACION CON TRIPULACION CABINA
44. ENTREGA / RECEPCION DE DOCUMENTOS
45. REQUERIMIENTOS ESPECIALES
46. RESERVADO
47. RESERVADO
48. RESERVADO

COMENTARIOS:

G. REPRESENTANTE DE OPS

49. HOJA DE DISTRIBUCION DE LLEGADA Y SALIDA
50. HOJA DE EQUIPAJE A LA LLEGADA / SALIDA
51. PLAN DE VUELO Y DESPACHO EN TIEMPO
52. HOJA DE RECARGA DE COMBUSTIBLE
53. ACEPTACION DE MENORES SIN ACOMPAÑAR
54. BRIEFING A PILOTOS
55. LOCALIZACION DE EQUIPAJE PAX FALTANTES
56. PALAS O LAMPARA PARA DIRECCIONAMIENTO DE AVC

COMENTARIOS:

H. MANTENIMIENTO

57. PROCEDIMIENTO LIBERACION AERONAVE
58. INSPECCION INTERIOR DE LA AERONAVE
59. COMUNICACION CON PILOTOS
60. PRESENCIA DURANTE RECARGA DE COMBUSTIBLE
61. EQUIPO DE SEGURIDAD PERSONAL
62. MATERIAL Y EQUIPO DISPONIBLE
63. FUENTE EXTERNA
64. RESERVADO

COMENTARIOS:

I. COMBUSTIBLE

65. ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE
66. UBICACION DEL DISPENSADOR / PIPA
67. CONDICIONES DEL VEHICULO
68. EXTINTORES Y PUESTA A TIERRA
69. CONTROL DE CORTE AUTOMATICO
70. APEGO AL PROCEDIMIENTO
71. RECARGA CON PASAJE A BORDO
72. TAPON COLOCADO

COMENTARIOS:

J. EQUIPO DE OFICINA

73. RADIOS OPERATIVOS (VHF Y Walkie Talkie)
74. EQUIPO DE COMPUTO
75. COMUNICACION (Telefono(s), Internet)
76. MOBILIARIO
77. CUADRO DE LICENCIAS OF. DE OPS.
78. RELOJES
79. SEÑALIZACION DE SEGURIDAD E HIGIENE
80. EXTINTOR(ES)

COMENTARIOS:

K. DOCTOS. Y MANUALES

81. ¿ESTAN LOS MANUALES ACTUALIZADOS?
82. ¿LISTA DE CONTROL DE MANUALES VIGENTES?
83. ¿SE TIENE FORMATOS COMPLETOS?
84. ACCESO A LA BIBLIOTECA VIRTUAL
85. DISPOSICION DEL PERSONAL DE MANUALES
86. REVISION DE DOCUMENTOS A BORDO DE AERONAVE
87. RESERVADO
88. RESERVADO

COMENTARIOS:

L. ADMÓN Y CAPACITACIÓN

89. ¿IMPARTO PLÁTICA DE PROCEDIMIENTOS? ¿CUIST?
90. REGISTROS DEL PERSONAL ACTUALIZADOS
91. LISTAS DE PERSONAL PROPIO Y TERCEROS VIGENTE
92. LIMPIEZA EXTERIOR AERONAVE
93. ¿LICENCIAS VIGENTES DEL PERSONAL QUE APLICA?
94. TIAO DEL PERSONAL
95. LICENCIAS DE CONDUCIR EN EQUIPO MOTORIZADO
96. RESERVADO

COMENTARIOS:

II. SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL

M. AERONAVE / VUELO

- 97. PERSONAL DE SEGURIDAD COMPLETO
- 98. SEGURIDAD EN ACCESO A LA AERONAVE
- 99. IDENTIFICACIÓN POSITIVA DE QUIEN INGRESA
- 100. INSPECCIÓN CABINA DE PASAJEROS
- 101. SEGURIDAD EN CABINA DE CARGA
- 102. INSPECCIÓN CABINA DE EQUIPAJE PAX FALTANTE
- 103. PROCEDIMIENTO DE EQUIPAJE PAX FALTANTE
- 104. INSPECCIÓN DE EQUIPAJE FACTURADO
- 105. PAX TIENE CONTACTO CON SU EQUIPAJE REVISADO

COMENTARIOS:

N. TRAFICO

- 106. PREGUNTAS DE SEGURIDAD HECHAS A PASAJEROS
- 107. COTEJO DE PASAJEROS
- 108. IDENTIFICACIÓN POSITIVA DE PASAJEROS
- 109. INSTRUCCIONES A LA VISTA
- 110. CONTROL Y MANEJO DE ETIQUETAS DE PAX
- 111. CONTROL Y MANEJO DE PASAJES DE ABORDAR
- 112. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ARMAS
- 113. PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE VUELO
- 114. RESERVADO

COMENTARIOS:

O. PERNOCTA / TRÁNSITO LARGO

- 115. COLOCACIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD L1, L2, CGO
- 116. AERONAVE ILUMINADA
- 117. AERONAVE VIGILADA O CUSTODIADA
- 118. PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE SELLOS
- 119. RESGUARDO DE SELLOS
- 120. RESERVADO
- 121. RESERVADO
- 122. RESERVADO
- 123. RESERVADO

COMENTARIOS:

III. SEGURIDAD OPERACIONAL

P. SMS

- 124. FORMATOS DISPONIBLES PARA HACER REPORTES
- 125. ¿HA IDENTIFICADO ALGUNA OPERACIÓN INSEGURA?
- 126. EFECTUO EL REPORTE CORRESPONDIENTE
- 127. ¿PERSONAL CONOCE LOS MEDIOS PARA REPORTAR?
- 128. LISTA DE TELEFONOS DE EMERGENCIA
- 129. RESERVADO
- 130. RESERVADO
- 131. RESERVADO

COMENTARIOS:

Q. PLATAFORMA

- 132. ESTA IDENTIFICADO EL REINE DE ATRAQUE: ERU145
- 133. ¿REVISÓ FUNCIONALIDAD DE EQUIPO ANTES DE USAR?
- 134. ¿SE RESPETAN LIMITES DE VELOCIDAD?
- 135. ESTACIONA EQUIPO CON SEPARACION ADECUADA
- 136. RESERVADO
- 137. RESERVADO
- 138. RESERVADO
- 139. RESERVADO

COMENTARIOS:

R. AEROPUERTO

- 140. ESTADO DE LA(S) PLATAFORMA(S)
- 141. ESTADO DE CALLES DE RODAJE
- 142. ESTADO DE LA(S) PISTA(S)
- 143. CONDICIÓN DE CERCADO PERIMETRAL
- 144. LUCES
- 145. RESERVADO
- 146. RESERVADO
- 147. RESERVADO

COMENTARIOS:

IV. CONDICIÓN DE VEHÍCULOS Y EQUIPO DE APOYO

	PLANTA ELÉCTRICA Y/O NEUMÁTICA	TRACTOR / BARRA	CARROS EQUIPAJEROS	ESCALERA(S)	E. AGUAS NEGRAS	E. AGUA POTABLE	EQUIPO DE COMBUSTIBLES
PRESTADOR DE SERVICIO							
NÚMERO ECONOMICO							
CONDICIÓN GENERAL							
LLANTAS							
FRENOS							
PEDALES (GOMAS)							
LUCES							
INDICADORES							
CLUTCH							
ASIENTOS							
ESPEJOS							
EXTINTOR							
BALIZAMIENTO							
MOTOR							
ÚLTIMO MANTO. PROGRAMADO							
PRÓXIMO MANTO. PROGRAMADO							

REPORTE EFECTUADO POR:

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZO LA INSPECCIÓN

(Certifico que todos los puntos señalados fueron revisados y que el estado que guarda la estación está conforme a lo aquí reportado)

Instrucciones de llenado del Formato AC-007:

1. El formato está dividido en 4 partes que corresponden a las áreas de:
 - a. Aseguramiento de Calidad,
 - b. Seguridad de la Aviación Civil,
 - c. Seguridad Operacional y
 - d. Condición del equipo de apoyo y vehículos.
2. Cada parte está dividida por procesos identificados por una letra
3. Cada proceso cuenta con temas a revisar identificados por un número.
4. Por lo tanto, por cada tema revisado se deberá marcar con una “✓” indicando que se realizó la actividad y deberá marcar con una “_” si por algún motivo no se pudo completar la revisión del tema.
5. También se podrá identificar algún tema que no aplique con las letras “NA”.
6. Cuando al revisar un tema detecta alguna observación, se deberá describir ésta en la sección de “Observaciones” que esta al final de cada parte, colocando **la letra** del proceso en la columna “L” y el **número** de tema en la columna correspondiente (No.).

L	No.	OBSERVACIONES
A	1	
L	89	

NOTA: Los puntos ya identificados en el formato con A1 y L89 requieren ser descritos en el área de observaciones siempre que se efectuó la inspección de la estación.

7. Se agrega una imagen del sentido en que se deberá realizar el proceso.
8. Al término de la inspección el Jefe de Estación deberá firmar el formato colocando nombre y firma.



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO



CAPÍTULO IX: LISTAS DE VERIFICACIÓN



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1. TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO IX: LISTAS DE VERIFICACIÓN	1
1 TABLA DE CONTENIDO	3
2 LISTAS DE VERIFICACIÓN.....	5
2.1 Listas de Verificación.....	5
2.1.1 Listas de verificación Operaciones:.....	5
2.1.2 Listas de verificación Ingeniería y Mantenimiento	5
2.1.3 Listas de verificación de Seguridad Operacional.....	5
2.1.4 Listas de verificación de Seguridad de la Aviación Civil (SECURITY)	5
2.1.5 Listas de verificación Servicios Contratados (Combustibles).....	6
2.2 Control de las Listas de Verificación.....	6



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2 LISTAS DE VERIFICACIÓN.

Para el desarrollo de las auditorías, el auditor tomará como referencia las listas de verificación, que se enuncian a continuación.

El uso de estas listas es un apoyo del auditor para preparar y desarrollar una auditoría, motivo por el cual, no formará parte de los registros que conforman los expedientes de las auditorías. De igual forma, el uso de estas listas, puede ser sustituido por el uso de una norma u documento de procedimientos que apliquen para fines particulares de la auditoría.

2.1 Listas de Verificación.

2.1.1 *Listas de verificación Operaciones:*


- Organización.
- Operaciones Vuelo.
- Despacho y Seguimiento de Vuelos
- En rampa.
- Servicios a bordo comisariato.
- Servicios al cliente.
- Adiestramiento.

2.1.2 *Listas de verificación Ingeniería y Mantenimiento*

- Información técnica
- Personal Técnico
- Capacitación
- Procedimientos de Mantenimiento
- Programas de Manteimiento
- AD's y boletines
- Servicios a la aeronave
- Equipo y herramienta
- Almacenamiento de materiales, partes y componentes.
- Compras técnicas
- Planeación y control

2.1.3 *Listas de verificación de Seguridad Operacional*

2.1.4 *Listas de verificación de Seguridad de la Aviación Civil (SECURITY).*

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO IX	Listas de verificación

2.1.5 *Listas de verificación Servicios Contratados (Combustibles).*

- Combustibles.
- Equipo de Apoyo en Tierra.
- Mantenimiento.
- Aeropuertos.
- Operaciones.

2.1.6 *Listas de verificación de Producto (Aeronave)*

2.2 Control de las Listas de Verificación.

Las “**Listas de verificación**” se controlarán en un manual separado de este Manual de Aseguramiento de Calidad, ya que estas listas constantemente se actualizan.

Junio 2014	Revisión: 1	Página: IX-6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		