



MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

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

Base de Operación

Aeropuerto Internacional 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	RREV-1
	Registro de Revisiones	RREV-1
	Registro de Boletines.....	RREV-3
2	ÍNDICE	IND-1
3	LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS	LPE-1
	CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN DEL MANUAL	I-1
1.	TABLA DE CONTENIDO	I-3
2.	PRESENTACIÓN Y AUTORIZACIÓN INTERNA DEL MANUAL	I-5
3.	POLÍTICAS PARA REVISAR EL MANUAL	I-6
3.1	Política de Emisión de Boletines	I-6
4.	ESTRUCTURA DE LAS PÁGINAS DEL MANUAL	I-8
5.	CONTROL DE REVISIONES	I-8
6.	DISTRIBUCIÓN	I-8
6.1	Política de distribución	I-8
7.	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	I-9
	CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE CALIDAD	II-1
1.	TABLA DE CONTENIDO	II-3
2.	DEFINICIONES, CONCEPTOS Y VOCABULARIO	II-5
2.1	Conceptos y Vocabulario.	II-5
2.2	Terminología	II-10
3.	FUENTES DE REGLAMENTACIÓN	II-11
3.1	Ley de Aviación Civil	II-11
3.2	Reglamento de la Ley de Aviación Civil	II-12
3.3	Norma Oficial Mexicana NOM-008-SCT3-2002.....	II-12
4.	POLÍTICA DE CALIDAD	II-14
5.	OBJETIVOS DE CALIDAD	II-16
6.	INDICADORES DE CALIDAD	II-17
6.1	Indicadores de calidad.	II-17
6.2	Indicadores de Desempeño de Seguridad Operacional.....	II-18
7.	POLÍTICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL	II-19
	CAPÍTULO III: ORGANIZACIÓN	III-1
1.	TABLA DE CONTENIDO	III-3
2.	ORGANIGRAMAS	III-5
2.1	Organigrama General de TAR Aerolíneas.....	III-5
2.2	Organigrama de la Dirección de Seguridad Operacional.....	III-6
2.3	Organigrama de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad.....	III-6
3.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	III-7
3.1	Responsabilidad y Autoridad.....	III-7
3.2	Personal de Aseguramiento de Calidad	III-7
4.	ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS	III-8
4.1	Provisión de los Recursos.....	III-8
4.2	Recursos Humanos.....	III-8

4.3	Infraestructura.....	III-9
5.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	III-9
5.1	Gerente de Aseguramiento de Calidad	III-9
5.2	Auditor	III-11
6.	PERFIL DE PUESTOS	III-12
6.1	Gerente de Aseguramiento de Calidad	III-12
6.2	Auditor	III-13
CAPÍTULO IV: SISTEMA DE CALIDAD		IV-1
1.	TABLA DE CONTENIDO.....	IV-3
2.	INTRODUCCIÓN:	IV-5
3.	ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	IV-5
4.	MANUALES Y DOCUMENTOS DE SOPORTE	IV-6
5.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	IV-6
6.	DOCUMENTACIÓN RELEVANTE	IV-7
CAPÍTULO V: PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		V-1
1.	TABLA DE CONTENIDO.....	V-3
2.	INTRODUCCION	V-5
3.	INSPECCIONES DE CALIDAD:	V-5
3.1	Inspecciones de estación.....	V-7
3.2	Inspecciones /Verificación Vuelos de Fletamento.....	V-7
4.	AUDITORIAS	V-8
4.1	Clasificación de las Auditorías:.....	V-8
4.1.1	Auditorías Internas	V-9
4.1.2	Auditorías Externas:.....	V-9
4.1.3	Auditorías Programadas	V-9
4.1.4	Auditorías No Programadas (Internas y Externas)	V-9
4.1.5	Auditorías Organizacionales	V-9
4.1.6	Auditorías de Proceso.....	V-9
4.1.7	Auditorías de Producto.....	V-9
4.1.7.1	Auditorías de Aeronaves.....	V-9
4.2	Proceso de Auditoría.....	V-11
4.2.1	Preparación de la Auditoría:	V-11
4.2.2	Ejecución de la Auditoría:	V-12
4.2.3	Aspectos adicionales a Evaluar en Auditorías en Sitio a Proveedores	V-12
4.2.4	Clasificación de los hallazgos	V-13
4.2.5	Guías o Listas de Verificación de Auditorías	V-13
4.2.6	Reporte Final de Auditoría:	V-13
4.2.7	Direccionamiento de los Reportes	V-14
4.2.8	Auditorías Realizadas a la Gerencia de Aseguramiento de Calidad	V-15
4.3	Alcance de las Auditorías.....	V-15
4.4	Programa de auditorías.....	V-16
4.4.1	Políticas.....	V-16
4.4.2	Programa de auditorías internas.....	V-17
4.4.3	Programa de auditorías externas.....	V-18
4.4.4	Programa de auditorías a aeronaves.....	V-20
4.5	Plan de Auditorías.....	V-21
5.	MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	V-24

5.1	Segundo Requerimiento.....	V-24
5.2	Tercer Requerimiento.	V-24
5.3	Extensión de la fecha de cumplimiento.	V-25
6.	REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN	V-26
6.1	Comité de Seguridad Operacional.	V-26
6.1.1	Constitución del Comité	V-26
6.1.2	Periodicidad entre Reuniones del Comité.....	V-27
6.1.3	Responsabilidades.....	V-28
6.1.4	Política de Atención de Acuerdos y Asuntos Tomados en el Comité.....	V-29
6.1.5	Autonomía del Comité.....	V-30
6.1.6	Control y Registro de ACUERDOS.....	V-30
7.	REGISTROS	V-33
8.	AUDITORES	V-33
8.1	Introducción.	V-33
8.1.1	Auditor Interno:.....	V-33
8.1.2	Auditor designado de tiempo parcial:.....	V-34
8.1.3	Auditor Designado Externo:	V-34
8.2	Calificación de los Auditores	V-35
8.2.1	Nivel de educación.....	V-35
8.2.2	Experiencia.	V-35
8.2.3	Conocimiento de los procedimientos de la Compañía.	V-35
8.2.4	Adiestramiento.	V-35
8.2.5	Conocimiento práctico.....	V-35
8.3	Autorización de los Auditores	V-36
8.4	Código de Ética del Auditor.....	V-36
8.5	Recalificación de los Auditores.....	V-37
8.6	Registros.....	V-37
CAPÍTULO VI: SISTEMA DE CALIDAD PARA SERVICIOS SUBCONTRATADOS Y		
PROVEEDORES		
1.	TABLA DE CONTENIDO.....	VI-3
2.	SERVICIOS SUBCONTRATADOS	VI-5
2.1	Mantenimiento.	VI-6
2.2	Aprobación de proveedores.	VI-6
2.3	Clasificación de Proveedores.....	VI-7
2.3.1	CATEGORÍA 1:.....	VI-7
2.3.2	CATEGORÍA 2:.....	VI-7
2.3.3	CATEGORÍA 3:.....	VI-7
2.4	Criterios para la Aprobación de Proveedores	VI-7
2.5	Criterios para Desaprobación de Proveedores.....	VI-8
2.6	Re-aprobación de Proveedores.....	VI-9
2.7	Concesiones	VI-9
2.8	Auto Auditorías	VI-10
2.9	Compras	VI-10
CAPÍTULO VII: CAPACITACIÓN.....		
1.	TABLA DE CONTENIDO.....	VII-3
2.	PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE LA GERENCIA DE	
	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	VII-5

2.1	General	VII-5
2.2	Descripción de Capacitación	VII-5
2.2.1	Curso de Inducción	VII-5
2.2.2	Capacitación y Adiestramiento Inicial	VII-5
2.2.3	Capacitación y Adiestramiento Periódico	VII-5
2.2.4	Capacitación y Adiestramiento Especial	VII-6
2.3	Resguardo de los registros de capacitación	VII-6
CAPÍTULO VIII: FORMATOS		VIII-1
1. TABLA DE CONTENIDO		VIII-3
2. FORMATOS UTILIZADOS		VIII-5
2.1	Reporte de Auditoría. Formato AC-001	VIII-5
2.2	Programa de Auditorías Internas. Formato AC-002.	VIII-10
2.3	Programa de Auditorías Externas. Formato AC-003.	VIII-12
2.4	Aviso de Auditoría. Formato AC-004	VIII-15
2.5	Segundo Requerimiento. Formato AC-005	VIII-17
2.6	Formato de Calificación de Auditor. Formato AC-006	VIII-19
2.7	Inspección de Estación	VIII-20
2.8	Cuadro de Acuerdos del Subcomité de Seguridad Operacional (MSO F11)	VIII-23
2.9	Programa de Auditorías a Aeronave, Formato AC-009	VIII-24
CAPÍTULO IX: LISTAS DE VERIFICACIÓN		IX-1
1 TABLA DE CONTENIDO		IX-3
2 LISTAS DE VERIFICACIÓN		IX-5
2.1	Listas de Verificación.	IX-5
2.1.1	Listas de verificación Operaciones:	IX-5
2.1.2	Listas de verificación Ingeniería y Mantenimiento	IX-5
2.1.3	Listas de verificación de Seguridad Operacional	IX-5
2.1.4	Listas de verificación de Seguridad de la Aviación Civil (SECURITY)	IX-5
2.1.5	Listas de verificación Servicios Contratados (Combustibles)	IX-6
2.1.6	Listas de verificación de Producto (Aeronave)	IX-6
2.2	Control de las Listas de Verificación	IX-6

3 LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

PÁG.	FECHA	NÚM. DE REVISIÓN	PÁG.	FECHA	NÚM. DE REVISIÓN
RREV-1	Septiembre 2016	5	II-18	Septiembre 2013	Original
RREV-2	Septiembre 2013	Original	II-19	Enero-2016	4
RREV-3	Septiembre 2013	Original	II-20	Enero-2016	4
RREV-4	Septiembre 2013	Original	III-1	Septiembre 2013	Original
IND-1	Septiembre 2016	5	III-2	Septiembre 2013	Original
IND-2	Septiembre 2016	5	III-3	Septiembre 2013	Original
IND-3	Septiembre 2016	5	III-4	Septiembre 2013	Original
IND-4	Septiembre 2016	5	III-5	Septiembre 2016	5
LPE-1	Septiembre 2016	5	III-6	Septiembre 2016	5
LPE-2	Septiembre 2016	5	III-7	Septiembre 2016	5
I-1	Septiembre 2013	Original	III-8	Septiembre 2013	Original
I-2	Septiembre 2013	Original	III-9	Septiembre 2013	Original
I-3	Septiembre 2013	Original	III-10	Septiembre 2013	Original
I-4	Septiembre 2013	Original	III-11	Septiembre 2016	5
I-5	Septiembre 2013	Original	III-12	Septiembre 2013	Original
I-6	Enero 2016	4	III-13	Septiembre 2013	Original
I-7	Septiembre 2013	Original	III-14	Septiembre 2013	Original
I-8	Septiembre 2013	Original	IV-1	Septiembre 2013	Original
I-9	Diciembre 2014	2	IV-2	Septiembre 2013	Original
I-10	Septiembre 2013	Original	IV-3	Septiembre 2013	Original
II-1	Septiembre 2013	Original	IV-4	Septiembre 2013	Original
II-2	Septiembre 2013	Original	IV-5	Septiembre 2013	Original
II-3	Septiembre 2013	Original	IV-6	Septiembre 2013	Original
II-4	Septiembre 2013	Original	IV-7	Septiembre 2013	Original
II-5	Septiembre 2013	Original	IV-8	Septiembre 2013	Original
II-6	Septiembre 2013	Original	V-1	Septiembre 2013	Original
II-7	Septiembre 2013	Original	V-2	Septiembre 2013	Original
II-8	Septiembre 2013	Original	V-3	Septiembre 2013	Original
II-9	Septiembre 2013	Original	V-4	Septiembre 2013	Original
II-10	Septiembre 2013	Original	V-5	Septiembre 2013	Original
II-11	Septiembre 2013	Original	V-6	Junio 2015	3
II-12	Septiembre 2013	Original	V-7	Junio 2015	3
II-13	Septiembre 2013	Original	V-8	Septiembre 2016	5
II-14	Septiembre 2013	Original	V-9	Diciembre 2014	2
II-15	Septiembre 2013	Original	V-10	Diciembre 2014	2
II-16	Septiembre 2013	Original	V-11	Diciembre 2014	2
II-17	Septiembre 2013	Original	V-12	Diciembre 2014	2

LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS (2)

PÁG.	FECHA	NÚM. DE REVISIÓN	PÁG.	FECHA	NÚM. DE REVISIÓN
V-13	Diciembre 2014	2	VII-3	Septiembre 2013	Original
V-14	Diciembre 2014	2	VII-4	Septiembre 2013	Original
V-15	Septiembre 2016	5	VII-5	Septiembre 2013	Original
V-16	Septiembre 2016	5	VII-6	Septiembre 2013	Original
V-17	Septiembre 2016	5	VIII-1	Septiembre 2013	Original
V-18	Septiembre 2016	5	VIII-2	Septiembre 2013	Original
V-19	Septiembre 2016	5	VIII-3	Septiembre 2013	Original
V-20	Septiembre 2016	5	VIII-4	Septiembre 2013	Original
V-21	Diciembre 2014	2	VIII-5	Septiembre 2016	5
V-22	Diciembre 2014	2	VIII-6	Septiembre 2016	5
V-23	Diciembre 2014	2	VIII-7	Septiembre 2016	5
V-24	Enero 2016	4	VIII-8	Septiembre 2016	5
V-25	Diciembre 2014	2	VIII-9	Septiembre 2016	5
V-26	Diciembre 2014	2	VIII-10	Septiembre 2016	5
V-27	Septiembre 2016	5	VIII-11	Septiembre 2016	5
V-28	Enero 2016	4	VIII-12	Septiembre 2016	5
V-29	Diciembre 2014	2	VIII-13	Septiembre 2016	5
V-30	Diciembre 2014	2	VIII-14	Septiembre 2016	5
V-31	Diciembre 2014	2	VIII-15	Septiembre 2013	Original
V-32	Diciembre 2014	2	VIII-16	Septiembre 2013	Original
V-33	Junio 2014	1	VIII-17	Septiembre 2013	Original
V-34	Junio 2014	1	VIII-18	Septiembre 2013	Original
V-35	Junio 2014	1	VIII-19	Septiembre 2013	Original
V-36	Junio 2014	1	VIII-20	Diciembre 2014	2
V-37	Junio 2014	1	VIII-21	Diciembre 2014	2
V-38	Junio 2014	1	VIII-22	Diciembre 2014	2
VI-1	Septiembre 2013	Original	VIII-23	Diciembre 2014	2
VI-2	Septiembre 2013	Original	VIII-24	Septiembre 2016	5
VI-3	Septiembre 2013	Original	IX-1	Septiembre 2013	Original
VI-4	Septiembre 2013	Original	IX-2	Septiembre 2013	Original
VI-5	Septiembre 2016	5	IX-3	Septiembre 2013	Original
VI-6	Septiembre 2016	5	IX-4	Septiembre 2013	Original
VI-7	Septiembre 2013	Original	IX-5	Septiembre 2013	Original
VI-8	Septiembre 2013	Original	IX-6	Junio 2014	1
VI-9	Septiembre 2013	Original			
VI-10	Septiembre 2013	Original			
VII-1	Septiembre 2013	Original			
VII-2	Septiembre 2013	Original			




CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN DEL MANUAL



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO I	Introducción del Manual

1. TABLA DE CONTENIDO

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



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

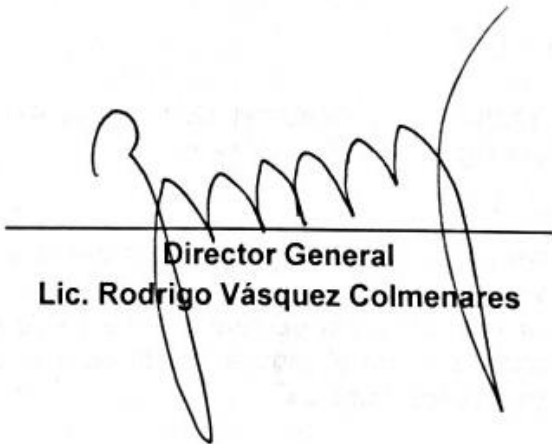
2. PRESENTACIÓN Y AUTORIZACIÓN INTERNA DEL MANUAL

Septiembre, 2013


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 al personal de la Dirección de Seguridad Operacional y en particular al personal de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad, les sirva como fuente de información práctica, de guía y con la finalidad de que conozcan y apliquen los procedimientos y técnicas para garantizar 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 aplicable, 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., la razón comercial es TAR Aerolíneas, de aquí en adelante en este manual se referirá a la empresa como TAR Aerolíneas.



Director General
Lic. Rodrigo Vásquez Colmenares

	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 Operacional 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 Operacional 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 Operacional, enviará a la Dirección General de Aeronáutica 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 Dirección General de Aeronáutica Civil regresará 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 Operacional 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. 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

Enero 2016	Revisión: 4	Página: I-6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO I	Introducción del Manual

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 al 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 Operacional (DSO)


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: DSO-B-01/13.

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


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

	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 Operacional a través de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad. Los ejemplares distribuidos son copia fiel del manual original autorizado por la Dirección General de Aeronáutica 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.

Septiembre 2013	Revisión: Original	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	Dirección de Seguridad Operacional
Copia en Papel o formato Electrónico	Gerencia de Aseguramiento de Calidad
	Gerencia de Seguridad Aérea
	Audidores
	Dirección de General Adjunta de Aviación

7. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

Con la finalidad que el personal de la Dirección de Seguridad Operacional 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	II-1
1. TABLA DE CONTENIDO.....	II-3
2. DEFINICIONES, CONCEPTOS Y VOCABULARIO	II-5
2.1 Conceptos y Vocabulario.	II-5
2.2 Terminología.....	II-10
3. FUENTES DE REGLAMENTACIÓN	II-11
3.1 Ley de Aviación Civil	II-11
3.2 Reglamento de la Ley de Aviación Civil.....	II-12
3.3 Norma Oficial Mexicana NOM-008-SCT3-2002.....	II-12
4. POLÍTICA DE CALIDAD	II-14
5. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	II-16
6. INDICADORES DE CALIDAD	II-17
6.1 Indicadores de calidad.....	II-17
6.2 Indicadores de Desempeño de Seguridad Operacional.	II-18
7. POLÍTICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL.....	II-19



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

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

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,

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: II-5
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

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

Reglamentación 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. El tiempo de corrección de un hallazgo en este nivel será inmediato, y en un tiempo máximo de 3 días calendario, deberá enviarse respuesta por escrito de las acciones preventivas implementadas.
- 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 60 días calendario como máximo.
- Observaciones: 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 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.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

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 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.

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

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 ISO9000-2008 - Conceptos y Vocabulario.
- IATA Technical Reference Manual (ITRM).

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 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 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>).

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: II-10
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



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 equipos 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.

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

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

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

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: II-12
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

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

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.

4. POLÍTICA DE CALIDAD

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

La Misión de TAR Aerolíneas es ofrecer un servicio de transportación aérea seguro, eficiente, cordial y de alta calidad. Para cumplir con la Misión de la empresa, en una manera equilibrada entre la más alta seguridad de nuestras operaciones, los requerimientos normativos nacionales e internacionales y una asignación equilibrada de los recursos de la empresa, TAR Aerolíneas se compromete a implementar un Sistema de Aseguramiento de Calidad.

Para cumplir con los conceptos de la Misión de TAR Aerolíneas, la Dirección General mediante la Dirección de Seguridad Operacional ha desarrollado el presente documento, donde se encuentra la estrategia para la implementación del Sistema de Aseguramiento de Calidad y así cumplir plenamente con los objetivos plasmados en la Misión al proporcionar los servicios a nuestros clientes con seguridad y calidad.

Los procesos y procedimientos contenidos en este manual, servirán de guía para cumplir con los programas, políticas, objetivos y procedimientos contenidos en los diferentes manuales de TAR Aerolíneas y estar en posibilidad de prestarles a nuestros usuarios el servicio de acuerdo a nuestra Misión, seguro, eficiente, cordial y de muy alta calidad.

Es responsabilidad de todos nuestros empleados en cualquier posición que ocupen, realizar sus actividades con la más alta calidad y en apego a las políticas de TAR Aerolíneas, de la reglamentación nacional que nos aplique y al Sistema de Seguridad Operacional, y una vez que se tenga implementado, no permitir que se diluyan los esfuerzos de la empresa y dispendio innecesario de sus recursos humanos y materiales.


Nuestra política de calidad considera las siguientes premisas:

- Calidad es el apego a las regulaciones y prácticas recomendadas y cómo nuestros clientes perciben nuestro desempeño, es nuestra habilidad para satisfacer sus expectativas de seguridad, confiabilidad, eficiencia y transporte confortable.
- Primero y más que nada, nosotros debemos proteger nuestro negocio manteniendo una operación segura y eficiente en todo momento. TAR Aerolíneas ha definido su Sistema de Calidad como un elemento fundamental en la administración efectiva de nuestro negocio.
- La Seguridad es nuestro principal parámetro de calidad. Debemos controlar nuestra exposición al riesgo y asegurar una prevención del riesgo durante cada día durante las operaciones en todos los niveles de la organización.
- Seguridad y Aseguramiento de Calidad es responsabilidad de Directores, Gerentes y personal de todos los niveles dentro de la organización, tomando decisiones que


siempre tengan como prioridad la Seguridad de nuestras operaciones.

- Todos los vuelos deben ser operados con aviones aeronavegables.
- Todos los vuelos deben ser atendidos y operados de acuerdo con los procedimientos establecidos, que están basados en las regulaciones aeronáuticas, políticas de TAR Aerolíneas y prácticas recomendadas seguras.
- Los estándares de las actividades y servicios deben estar definidos y medidos, estos estándares tienen que ser establecidos a un nivel que promueva el alto desempeño, de manera tal que las operaciones de TAR Aerolíneas sean seguras y competitivas.
- Todas las actividades deberán ser planeadas, documentadas, monitoreadas y evaluadas. Cada actividad o proceso serán corregidos como sea requerido, siempre con el objetivo de la mejora continua.
- Todo el personal de TAR Aerolíneas deberá estar entrenado para asegurar que tienen el conocimiento y habilidades para el desarrollo de sus funciones.
- El rol de la alta Gerencia es el de mantener un ambiente de trabajo que promueva la Calidad, Seguridad y Eficiencia de las operaciones.

ATENTAMENTE



**DIRECTOR GENERAL
LIC. RODRIGO VÁSQUEZ COLMENARES**

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

5. OBJETIVOS DE CALIDAD


La Dirección de Seguridad Operacional 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 Operacional 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 Calidad en el cual todo el personal de la empresa participa activamente.

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: II-16
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

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

6. 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.

6.1 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	Elaborar posters y revista informativa.	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%
g. Asegurar que los Hallazgos y Observaciones sean cumplidos y cerrados satisfactoriamente.	Todas las áreas	% de los hallazgos cerrados dentro del plazo pactado.	80%
		Revisión de hallazgos y definición de acciones correctivas por parte del Comité de Seguridad Operacional	5% en cada reunión.

6.2 Indicadores de Desempeño de Seguridad Operacional.

La Dirección de Seguridad Operacional 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 numeral 5.4 Eficacia de la Seguridad Operacional, sección 5 página 4 del Manual de Seguridad Operacional.

7. POLÍTICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL

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


La Misión de TAR Aerolíneas es ofrecer un servicio de transportación aérea segura, eficiente, cordial y de alta calidad. Para cumplir con la Misión de la empresa en 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 hará cumplir las leyes y reglamentos en materia de seguridad operacional, tanto nacionales como internacionales. Para este fin, TAR Aerolíneas ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad Operacional.

Para cumplir con los conceptos de un sistema de gestión de seguridad operacional, la Dirección General de TAR Aerolíneas, mediante la Dirección de Seguridad Operacional, se compromete a observar y garantizar la concordancia con las normas aplicables a la seguridad operacional y ha desarrollado el Manual de Seguridad Operacional, donde se encuentra la estrategia realista para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional y así cumplir plenamente con los objetivos plasmados en la Misión.

La Dirección General de TAR Aerolíneas proveerá los recursos humanos y financieros necesarios para implementar la Política de Seguridad Operacional y se asegurará de que sea difundida, comprendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la empresa. Asimismo se establecerán los procesos de mejora continua que eleven el nivel de seguridad operacional de la aerolínea, al llevar a cabo la gestión de los procedimientos contenidos en el Manual de Seguridad Operacional.

Es responsabilidad de todos nuestros empleados y/o proveedores en cualquier posición que ocupen, participar activamente en el logro de mantener el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional y no permitir que se diluyan los esfuerzos de la empresa, al reportar cualquier acto, actitud, condición y circunstancia que afecte a la seguridad operacional. Para ello la Dirección General de TAR Aerolíneas a través de la Dirección de Seguridad Operacional, se compromete a que no se adoptará ninguna medida disciplinaria contra un empleado que envíe un reporte, a menos que durante la investigación subsecuente, se encuentre que se ha cometido un acto ilícito, una negligencia grave o un incumplimiento deliberado de procedimientos de la empresa, leyes o reglamentos, los comportamientos anteriores son inaceptables en TAR Aerolíneas.

La Política de Seguridad Operacional se revisará cada 2 años.



Lic. Rodrigo Vásquez Colmenares
Director General TAR México

Fecha de actualización: Diciembre 2015



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO



CAPÍTULO III: ORGANIZACIÓN



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1. TABLA DE CONTENIDO

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

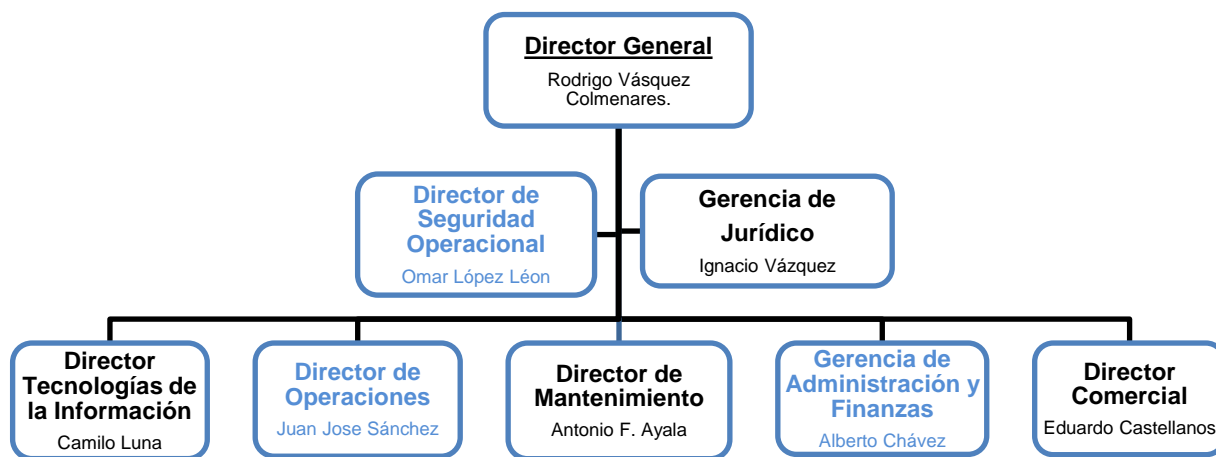


PÁGINA INTENCIONALMENTE

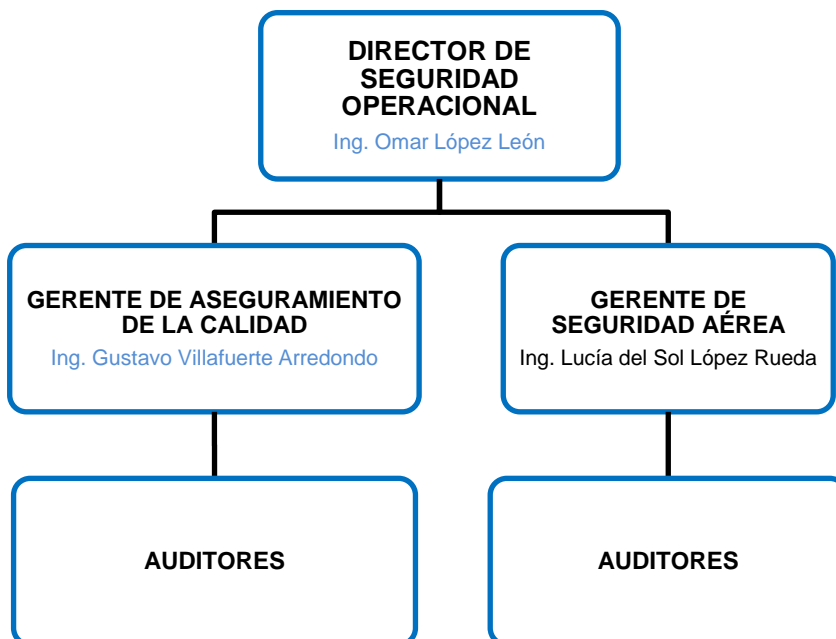
DEJADA EN BLANCO

2. ORGANIGRAMAS

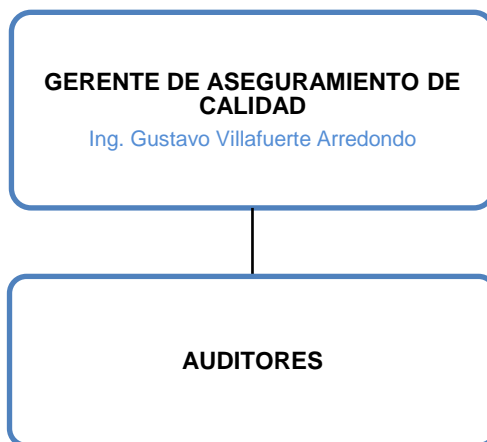
2.1 Organigrama General de TAR Aerolíneas




2.2 Organigrama de la Dirección de Seguridad Operacional



2.3 Organigrama de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad



	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO III	Organización

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

Septiembre 2016	Revisión: 5	Página: III-7
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

4. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS

4.1 Provisión de los Recursos

La Dirección de Seguridad Operacional deberá proporcionar suficientes recursos para mantener los requerimientos del Sistema de Aseguramiento 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 Aseguramiento 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 Aseguramiento 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 Director de Seguridad Operacional 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.

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO III	Organización

4.3 Infraestructura

La Dirección de Seguridad Operacional deberá proveer el espacio necesario, equipo y servicios de soporte según sea requerido y vigilará el progreso de las actividades actuales, para asegurarse que la capacidad adecuada está disponible.

5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

5.1 Gerente de Aseguramiento de Calidad

El Gerente de Aseguramiento de Calidad tiene el apoderamiento 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 General de TAR Aerolíneas de:

- Administrar el Sistema de Gestión de Calidad de TAR AEROLÍNEAS.
- Proporcionar un medio ambiente de calidad a empleados en su entorno operativo.
- Incorporar planes de Aseguramiento de Calidad en todas las actividades operacionales.
- Asegurar la calidad en la introducción de equipo, facilidades, operaciones y procedimientos.
- Establecer un plan de comunicación y difusión de la calidad.
- Establecer los procedimientos para la realización de las Auditorías de Aseguramiento de Calidad.
- Asegurar que los Hallazgos y Observaciones sean corregidos satisfactoriamente
- Implementar un programa de Aseguramiento de Calidad.
- Elaborar procedimientos y manuales de Aseguramiento de Calidad que cumplan con los requisitos exigidos en 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 auditoria en las estaciones foráneas, los prestadores de servicios, áreas operativas de TAR Aerolíneas, como sean

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: III-9
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

requeridos por el Manual de Aseguramiento de Calidad.

- Elaborar el programa anual de auditorías de calidad a las diferentes estaciones y áreas de operaciones, así como a los proveedores externos, y vigilar su cumplimiento.
- 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.
- Verificar que se cumpla con las disposiciones, procedimientos y políticas de la compañía, publicados en el Manual General Operaciones y Normatividad Mexicana.
- Controlar y distribuir el Manual de Aseguramiento de Calidad acorde a la Lista de Distribución de este Manual.
- Evaluar las auditorías con el fin de obtener áreas de oportunidad en el Aseguramiento de calidad.
- Implementar inspecciones en Rampa de las Operaciones.
- Coordinar las auditorías que son realizadas a TAR Aerolíneas.
- Administrar los recursos financieros de la gerencia de aseguramiento de calidad para el cumplimiento del programa de auditorías.
- Actualizar el listado de proveedores con base a las diversas auditorías y solicitudes del área de compras y logística.
- 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 conformado por el director de mantenimiento, el director de operaciones y administración y sus respectivos gerentes para aportar ideas en las áreas de oportunidad con la intención de mejorar el servicio al cliente.
- Participar en el Comité de Confiabilidad
- Asistir a reuniones de auditorías de aseguramiento de calidad pertenecientes a la empresa.
- Envío de segundos requerimientos


- Programación de cursos de capacitación del personal del área y resguardo de registros.
- Colaborar en auditorías externas (FAA, DGAC, IOSA).
- Revisar manuales de procedimientos del área y actualización.
- Atender asuntos especiales, encomendados por el director de seguridad operacional.
- Hacer la programación del presupuesto anual adecuado a las necesidades y actividades programadas.

En ausencia del Gerente de Aseguramiento de Calidad, **se asignara** a un Auditor en acuerdo con el Director de Seguridad Operacional **para asumir** las funciones y responsabilidades durante el tiempo que dure la ausencia del titular.

5.2 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 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
- Forma de Expresión: Buena expresión y fluidez.
- Presentación Personal: Buena presentación.
- Tiempo de Experiencia Laboral: Mínimo 8 años.
- Manejo de Computadora: MS Office.

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: III-12
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO III	Organización

- Nivel de Idioma Inglés: Hable, lea y escriba en un 75%
- Entrevistas: Con Recursos Humanos y Director de Seguridad Operacional.
- Horario de Trabajo: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Hrs.
- Ubicación de la Plaza: Santiago de Querétaro, Querétaro.

6.2 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.
- 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
- Complexión: Indistinto
- Forma de Expresión: Buena expresión y fluidez
- Presentación Personal: Buena presentación
- Tiempo de Experiencia Laboral: Mínimo 5 años
- Manejo de Computadora: MS Office

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: III-13
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO III	Organización

- 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	IV-1
1. TABLA DE CONTENIDO.....	IV-3
2. INTRODUCCIÓN:	IV-5
3. ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	IV-5
4. MANUALES Y DOCUMENTOS DE SOPORTE	IV-6
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	IV-6
6. DOCUMENTACIÓN RELEVANTE	IV-7



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO IV	Sistema de Calidad

2. INTRODUCCIÓN:

El Sistema de Aseguramiento 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 Aseguramiento 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 Aseguramiento de Calidad considera lo siguiente:


- Ley y Reglamento de Aviación Civil
- Normas Oficiales Mexicanas.
- Estandares 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.

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

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: IV-5
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO IV	Sistema de 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 Operacional 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 (MGM).
- Manual de Estándares de Auditoría de Seguridad Operacional IATA (IOSA Standard Manual – IATA Operational Safety Audit Standard Manual).
- Auditoría de Seguridad de Operaciones en Tierra IATA (ISAGO Standards Manual - IATA Safety Audit of Ground Operations).
- Norma ISO 9000-2008, Sistema de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El Sistema y 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 9001:2008 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 Auditoría Operacional de Seguridad (IOSA)

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

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO IV	Sistema de Calidad

6. DOCUMENTACIÓN RELEVANTE

La documentación del Sistema de Aseguramiento 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 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.



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	V-1
1. TABLA DE CONTENIDO.....	V-3
2. INTRODUCCION	V-5
3. INSPECCIONES DE CALIDAD:	V-5
3.1 Inspecciones de estación.....	V-7
3.2 Inspecciones/Verificación Vuelos de Fletamento.....	V-7
4. AUDITORIAS.....	V-8
4.1 Clasificación de las Auditorías:.....	V-8
4.1.1 Auditorías Internas	V-9
4.1.2 Auditorías Externas:.....	V-9
4.1.3 Auditorías Programadas	V-9
4.1.4 Auditorías No Programadas (Internas y Externas)	V-9
4.1.5 Auditorías Organizacionales	V-9
4.1.6 Auditorías de Proceso.....	V-9
4.1.7 Auditorías de Producto.....	V-9
4.1.7.1 Auditorías de Aeronaves.....	V-9
4.2 Proceso de Auditoría.....	V-11
4.2.1 Preparación de la Auditoría:	V-11
4.2.2 Ejecución de la Auditoría:	V-12
4.2.3 Aspectos adicionales a Evaluar en Auditorías en Sitio a Proveedores	V-12
4.2.4 Clasificación de los hallazgos	V-13
4.2.5 Guías o Listas de Verificación de Auditorías	V-13
4.2.6 Reporte Final de Auditoría:	V-13
4.2.7 Direccionamiento de los Reportes	V-14
4.2.8 Auditorías Realizadas a la Gerencia de Aseguramiento de Calidad	V-15
4.3 Alcance de las Auditorías.....	V-15
4.4 Programa de auditorías.....	V-16
4.4.1 Políticas.....	V-16
4.4.2 Programa de auditorías internas.....	V-17
4.4.3 Programa de auditorías externas.....	V-18
4.4.4 Programa de auditorías a aeronaves.....	V-20
4.5 Plan de Auditorías.....	V-21
5. MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	V-24
5.1 Segundo Requerimiento.....	V-24
5.2 Tercer Requerimiento.	V-24
5.3 Extensión de la fecha de cumplimiento.	V-25
6. REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN	V-26
6.1 Comité de Seguridad Operacional.	V-26
6.1.1 Constitución del Comité	V-26
6.1.2 Periodicidad entre Reuniones del Comité.....	V-27
6.1.3 Responsabilidades.....	V-28
6.1.4 Política de Atención de Acuerdos y Asuntos Tomados en el Comité.....	V-29
6.1.5 Autonomía del Comité.....	V-30
6.1.6 Control y Registro de ACUERDOS.....	V-30
7. REGISTROS	V-33

8. AUDITORES	V-33
8.1 Introducción	V-33
8.1.1 Auditor Interno:.....	V-33
8.1.2 Auditor designado de tiempo parcial:.....	V-34
8.1.3 Auditor Designado Externo:	V-34
8.2 Calificación de los Auditores	V-35
8.2.1 Nivel de educación.....	V-35
8.2.2 Experiencia.	V-35
8.2.3 Conocimiento de los procedimientos de la Compañía.	V-35
8.2.4 Adiestramiento.	V-35
8.2.5 Conocimiento práctico.....	V-35
8.3 Autorización de los Auditores.....	V-36
8.4 Código de Ética del Auditor.....	V-36
8.5 Recalificación de los Auditores.....	V-37
8.6 Registros.....	V-37

	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 Sistema 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 rampa en los aeropuertos que determine la Dirección de Seguridad Operacional, supervisando que se garantice el cumplimiento sistemático de los procedimientos operacionales, conceptualizando a la operación en el aeropuerto desde la

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: V-5
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

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

documentación de los pasajeros, hasta la salida y llegada del vuelo.

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 auditorias 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 20 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 a la rampa, 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 en rampa 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.

Mayo 2015	Revisión: 3	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 los Jefes de Aeropuertos mínimo una vez cada 15 días.

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-20. Esta inspección se realiza aleatoriamente en cualquier día de la quincena, y deberá ser enviada a las direcciones mencionadas más adelante, los días:

- Del día 16 al 20 de cada mes para la primer quincena
- Del día 1º. al 5 de del mes posterior a la segunda quincena

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 del Gerente 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 usaran las listas de verificación referenciadas en el capítulo 9 de este manual.

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 auditorias 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 MGO, MGM, MD Manual de Sobrecargos, MOT, 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 Auditorias se diferencian de la de procedimiento; en que solo se audita un punto en específico de un área o departamento como puede ser la auditoria a un curso; de simulador, de un vuelo, despacho de una aeronave o de un avión en servicio de mantenimiento mayor, pernocta o transito.

	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 Operacional.
- 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.

4.1.5 Auditorías Organizacionales

RESERVADO

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.

Diciembre 2014	Revisión: 2	Página: V-9
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	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, página 79.

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.

Diciembre 2014	Revisión: 2	Página: V-10
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

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 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 Aseguramiento de Calidad).
- Para el caso de las Auditorías Internas, los Manuales de Operación de TAR Aerolíneas como MGO, MGM, Manual de Despacho, etc, Manuales Técnicos del avión, y Procedimientos Internos del área auditada.
- 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.

Se prepara el cuestionario de auditoría, 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 designé, 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.
- 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.
- Conservación 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.

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 3 días calendario, deberá enviarse respuesta por escrito de las acciones preventivas implementadas.
- 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 60 días calendario como máximo.
- 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 en 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 describe en forma general el desempeño de la auditoría, así como aspectos sobresalientes, también se establece el resultado de la auditoría (cuando aplique).

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

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 auditorías 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 después de la ejecución de la auditoría.

El reporte final se captura en la Base de Datos del Sistema 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.

Diciembre 2014	Revisión: 2	Página: V-14
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	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. Adistramiento
- 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 12 meses por el Gerente de Aseguramiento de Calidad y será aprobado por el Director de Seguridad Operacional. 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.

Septiembre 2016	Revisión: 5	Página: V-16
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

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.

PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS



AREAS AUDITADAS	FREC. (Meses)	2016										2017		
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	
ADMINISTRACIÓN	Dirección Operaciones **	24												
	Dirección T.I. **	24												
	Dirección Mantenimiento **	24												
	Gerencia de Aeropuertos **	24												
	Recursos Humanos	24												X
OPERACIONES	Pilotos	24			X									
	Sobrecargos	24								X				
	Capacitación	24							X					
	Ingeniería Operaciones	24					X							
	Administración y Planeación de Tripulaciones	24										X		
	Centro de Control Operacional	24				X								
	Servicios Abordo	24											X	
MANTENIMIENTO	Ingeniería y Programa de Mantto	24								X				
	Planeación y Control	24		X										
	Confabilidad	24					X							
	Centro de Control Mantenimiento	24									X			
	Apariencia	24											X	
SEGURIDAD OPERACIONAL	Seguridad Operacional	24										X		
	Respuesta en Emergencia	24										X		
	Seguridad de la Aviación Civil	24											X	
	Aseguramiento de Calidad	24					X							
COMPRAS	Compras Técnicas	24												X

NOTA: Las auditorias al área de Aseguramiento de Calidad serán realizadas por personal que no pertenezca a esta Gerencia.

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

4.4.3 Programa de auditorías externas.

El 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-003.

PROGRAMA DE AUDITORÍAS EXTERNAS A PROVEEDORES

a) Corporativo base principal de operaciones



TIPO DE SERVICIO	PROVEEDOR	ALCANCE	FREC. (Meses)	2016								2017				
				ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	
ADIESTRAMIENTO	TECBLUE	Centro de Formación, Capacitación y Adiestramiento	24													X
	MXA	Centro de Capacitación y Adiestramiento	24												X	
	ORION	Centro de Capacitación.	24	X												
MANTENIMIENTO	QET TECH Aerospace	Mantenimiento Mayor o en Base	24													X
		Mantenimiento QRO	24										X			
		Almacén técnico	24												X	
CORPORATIVO SERVICIOS DE APOYO	Mantenimiento y Equipo de Baja California	MEBC *	24							X						
	Reservado		24													
	Suministro de Combustible	ASA Combustibles **	24													

PROGRAMA DE AUDITORÍAS EXTERNAS A PROVEEDORES

b) Estaciones

ESTACIONES	PROVEEDOR	FREC. (Meses)	2016										2017			
			ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR		
ACA	RAMPA (MEBC) ASA COMBUSTIBLES RESERVADO AEROPUERTOS	24														X
AGU		24										X				
BJX		24										X				
CLQ		24										X				
CME		24			X											
CJS		24			X											
CUL		24					X									
CUU		24			X											
CVJ		24											X			
DGO		24	X													
GDL		24														X
HMO		24			X											
HUX		24								X						
LAP		24				X										
LMM		24				X										
MID		24									X					
MTY		24												X		
MZT		24				X										
OAX		24								X						
PVR		24					X									
QRO		24											X			
SLP		24										X				
TAM		24							X							
TGZ		24												X		
TLC		24		X												
TPQ		24		X												
TRC		24														
VER		24														
VSA		24							X							

4.4.4 Programa de auditorías a aeronaves.

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-009.

PROGRAMA DE AUDITORIAS A AERONAVES



Tipo de auditoría	Modelo de aeronave	Matrícula	Tipo de mantenimiento	FREC. (Meses)	2016							2017				
					ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR
Producto	EMB-145LR	XA-BPK	Línea	24										X		
Producto	EMB-145LR	XA-MFH	Línea	24											X	
Producto	EMB-145LR	XA-RHF	Línea	24												X
Producto	EMB-145LR	XA-NFP	Línea	24				X								
Producto	EMB-145LR	XA-SFH	Línea	24						X						
Producto	EMB-145LR	XA-JFH	Línea	24					X							
Producto	EMB-145LR	XA-MAF	Línea	24	X											
Producto	EMB-145LR	XA-AFH	Línea	24							X					
Producto	EMB-145LR	XA-EFH	Línea	24								X				
Producto	EMB-145LR	XA-PFL	Línea	24									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 Operacional.

ELEMENTOS A EVALUAR	ORGANIZACIÓN				OPERACIONES							ING. Y MANTENIMIENTO				SEGURIDAD OPERACIONAL						
	DIRECCIÓN	RECURSOS HUMANOS	FINANZAS	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	PILOTOS	SOBRECARGOS	CAPACITACIÓN	CCO	ADMÓN/PLANEACIÓN	TRIPULACIONES	INGENIERÍA OPERACIONES	AEROPUERTOS	INGENIERÍA	MANTENIMIENTO LINEA	MANTENIMIENTO MAYOR	CONTROL DE CALIDAD	COMPRAS	ALMACENES	SEGURIDAD AÉREA	SEGURIDAD AÉREA: RESPUESTA EN EMERGENCIA	SEGURIDAD AÉREA: SECURITY	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
DIRECCIÓN / ADMINISTRACIÓN	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																					
DOCUMENTACIÓN 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	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	X
Instalaciones de Resguardo de registros y doctos.		X		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 la 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 AVIACIÓN CIVIL																						
CONTRATOS CON EMPRESAS DE SEGURIDAD												X										X
PROGRAMA DE REPORTES																						X
PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD																						X
Control de Accesos a Instalaciones	X											X										X
Seguridad de la Aeronave												X	X	X								X
Equipaje de mano y Documentado						X						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

ELEMENTOS A EVALUAR	ORGANIZACIÓN			OPERACIONES						ING. Y MANTENIMIENTO					SEGURIDAD OPERACIONAL						
	DIRECCIÓN	RECURSOS HUMANOS	FINANZAS	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	PILOTOS	SOBRECARGOS	CAPACITACIÓN	CCO	ADMON/PLANEACIÓN TRIPULACIONES	INGENIERÍA OPERACIONES	AEROPUERTOS	INGENIERÍA	MANTENIMIENTO LINEA	MANTENIMIENTO MAYOR	CONTROL DE CALIDAD	COMPRAS	ALMACENES	SEGURIDAD ÁREA	SEGURIDAD ÁREA: RESPUESTA EN EMERGENCIA	SEGURIDAD ÁREA: SECURITY	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
OPERACIONES																					
ADMINISTRACIÓN Y CONTROL																					
Administración de las 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 subcontratados 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 INGENIERÍA 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 REQUERIMIENTOS DEL CONTROL OPERACIONAL																					
Planeación del combustible								X													
Altitudes Mínimas de vuelo y Rendimientos en Ruta					X			X													
Selección de Aeropuertos Alternos								X													
INGENIERÍA 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					
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 OPERACIONAL								
	DIRECCIÓN	RECURSOS HUMANOS	FINANZAS	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	PILOTOS	SOBRECARGOS	CAPACITACIÓN	CCO	ADMINISTRACIÓN	TRIPULACIONES	INGENIERÍA	OPERACIONES	AEROPUERTOS	INGENIERÍA	MANTENIMIENTO LINEA	MANTENIMIENTO MAYOR	CONTROL DE CALIDAD	COMPRAS	ALMACENES	SEGURIDAD AÉREA	SEGURIDAD AÉREA: RESPUESTA EN EMERGENCIA	SEGURIDAD AÉREA: 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 TÉCNICO DE MANTENIMIENTO														X	X	X							
EQUIPO Y HERRAMIENTAS													X				X	X					
INSTALACIONES													X	X	X	X	X						
A PROVISIONAMIENTO DE PARTES													X				X	X					X
PROGRAMA DE CALIBRACIÓN																X		X					X
OPERACIONES EN CABINA DE PASAJEROS																							
OPERACIÓN (POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS)						X				X													
SISTEMAS Y EQUIPO DE CABINA DE PASAJEROS						X				X													
Inspección pre-vuelo						X																	
Requerimientos de equipo instalado						X				X													
MOS						X																	
OPERACIONES EN TIERRA																							
OPERACIONES												X											
Servicio a Pasajeros y Manejo de Equipaje											X												
Operaciones en Rampa											X												
Carga y descarga del avión											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									
CALIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN																							
Programas de Capacitación	X	X	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				

	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 Operacional.

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 Operacional y enviado al [Director de Operaciones y/o Director de Mantenimiento](#), con copia al Director General.

Enero 2016	Revisión: 4	Página: V-24
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.

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 sistema de Aseguramiento de Calidad se realiza, cada vez que sesiona el Comité de Seguridad Operacional.

Puntos contemplados en esta revisión son:

- a. Evaluación de los resultados de las auditorías de calidad internas y externas.
- 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 gerenciales anteriores.
- 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 de TAR Aerolíneas, así como los 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.

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

- Director General
- Director de Seguridad Operacional
- Director de Operaciones
- Director de Mantenimiento
- Director Comercial
- Gerente de Administración y Finanzas
- Director de Tecnología de Información
- Gerente de Aeropuertos
- Gerente de Aseguramiento de Calidad
- Gerente de Seguridad Aérea
- Gerente del Área Jurídica


Para el funcionamiento del Comité de Seguridad Operacional es necesario contar con los cargos de Presidente, Secretario y Vocal. La asignación de los cargos del comité es la siguiente:

Cargo en el Comité	Titular	Suplente
Presidente	Director General	Director de Seguridad Operacional
Secretario	Director de Seguridad Operacional	Gerente de Seguridad Aérea
Vocal	Gerente del Área Jurídica	Gerente 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.

Propuesta del calendario anual que se somete a aprobación por el comité:

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

1ª. QUINCENA ENERO	1ª. QUINCENA MARZO	1ª. QUINCENA MAYO	1ª. QUINCENA JULIO	1ª. QUINCENA SEPTIEMBRE	1ª. QUINCENA NOVIEMBRE
---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

Para poderse efectuar cada una de 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 Operacional
- Director de Operaciones
- Gerente de Seguridad Aérea
- Gerente de Aseguramiento de Calidad
- Gerente del Área Jurídica

NOTA: En caso de que alguno de los integrantes del Comité asigne un representante para asistir a la reunión, el titular deberá notificarlo por correo electrónico a la Dirección de Seguridad Operacional. En este caso, el 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
- Contribuir a la definición de la agenda de cada sesión
- Promover la cultura de seguridad en el personal a su cargo
- Observar los acuerdos y resoluciones del Comité
- Vigilar que el personal a su cargo acate los acuerdos y resoluciones del Comité

Enero 2016	Revisión: 4	Página: V-28
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 asentados por el Secretario en la minuta y cuadro de acuerdos respectivamente. El formato del Cuadro de Acuerdos del Comité de Seguridad Operacional, MSO F11 (página VIII-20).

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

- Aprobación de la minuta anterior
- Revisión de la normatividad nacional e internacional que afecte la seguridad operacional
- Presentación de estadísticas de eventos con afectación a la seguridad operacional
- Presentación de reportes de seguridad operacional
- Resultados de auditorías internas

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

- Cambios en la empresa que puedan afectar la seguridad operacional
- Asuntos generales
- Seguimiento de acuerdos

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

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

La minuta de cada sesión deberá ser distribuida a los integrantes del Comité en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

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 riesgo 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 Operacional en su carácter de Secretario del Comité es el responsable del control y registro de las recomendaciones de cada sesión.

El Secretario registrará en el cuadro de acuerdos, formato MSO F11 (página VIII-20), aquellos alcanzados en cada sesión. En el cuadro de acuerdos quedará asentada la siguiente información:

- Descripción del asunto que genera el acuerdo
- Descripción de las acciones a ejecutar para finiquitar el acuerdo
- Integrantes del Comité responsables de ejecutar el acuerdo
- Fecha límite para la conclusión del acuerdo

Previo a 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. En caso, de que la fecha de cumplimiento de un acuerdo sobrepase la fecha de una o más sesiones del Comité, los responsables de ejecución deberán enviar los avances al Secretario para que sean expuestos en la sesión correspondiente.

Diciembre 2014	Revisión: 2	Página: V-30
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

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

El cuadro de acuerdos será revisado y actualizado en cada sesión. Los asuntos que se hayan finiquitado serán retirados del cuadro de acuerdos.

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

Las minutas del Comité, así como los cuadros de acuerdos serán archivados al menos 5 años por la Dirección de Seguridad Operacional. Finalizado el periodo de archivo las minutas y cuadros de acuerdos podrán destruirse.



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

7. REGISTROS

Registros de todas las auditorías y certificaciones serán mantenidas 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 copia en archivo en papel y electrónico de los registros, por un tiempo mínimo de 5 años. De igual forma, se conserva la información en la Base de Datos del Sistema 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.

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 Operacional.

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 Operacional.
- 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 Operacional 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 denominara 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, MGM, 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
- Curso en QMS

8.2.5 Conocimiento práctico

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

Junio 2014	Revisión: 1	Página: V-35
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

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

- 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:

- Participar 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 Director de Seguridad Operacional 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 del 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 auditorias internas y dos externas anualmente.

Así también deberá de tomar un curso de adiestramiento formal relacionado con sus actividades como auditor como mínimo una vez cada dos años.

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



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2. SERVICIOS SUBCONTRATADOS

TAR Aerolíneas subcontrata los servicios de 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 DGAC 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 DGAC 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 un sistema para la planeación, control, registro, y seguimiento de los trabajos.
 - 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 departamento de aseguramiento de la calidad.
- i. Seguir las políticas y procedimientos delineados por TAR Aerolíneas en sus manuales aprobados como son MGO, MGM, etc., aceptándose los procedimientos de la organización contratada.

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 y administrativas del proveedor. Estas auditorías son realizadas por el área de Aseguramiento de la Calidad de TAR Aerolíneas.

2.1 Mantenimiento.

TAR Aerolíneas ha contratado a QET TECH Aerospace, para [llevar acabo 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.

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.](#)
- Adquisición 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 de los documentos: "Approved Suppliers List" y "Approved Overhaul / Repair Agencies List". Dichos listados son controlados, emitidos y certificados por el departamento de Aseguramiento de la Calidad de TAR Aerolíneas, siendo estos a su vez consultados por el proveedor del Servicios de Mantenimiento.

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 de QET TECH Aerospace seleccionar solamente proveedores aprobados por TAR Aerolíneas 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.

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 equipo de prueba independiente 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 DGAC 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 Aseguramiento de Calidad de TAR Aerolíneas.

Nota: El Director de Seguridad Operacional 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 contesta los requerimientos de información de TAR Aerolíneas, dentro del período especificado por la Gerencia de aseguramiento de Calidad.
- La información proporcionada no muestran 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 Operacional.

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 traceabilidad.

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 Operacional.

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.

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

2.8 Auto Auditorías

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

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: VI-10
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



CAPÍTULO VII: CAPACITACIÓN



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO


1. TABLA DE CONTENIDO

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



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO VII	Quality System Training

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

2.1 General

La Dirección de Seguridad Operacional 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 Operacional.
- Manejo e Identificación de Mercancías Peligrosas
- Curso inicial avión Embraer ERJ 145

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

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: VII-5
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	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 Operacional a través de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad.



CAPÍTULO VIII: FORMATOS



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1. TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO VIII: FORMATOS.....	VIII-1
1. TABLA DE CONTENIDO.....	VIII-3
2. FORMATOS UTILIZADOS	VIII-5
2.1 Reporte de Auditoría. Formato AC-001	VIII-5
2.2 Programa de Auditorías Internas. Formato AC-002.	VIII-10
2.3 Programa de Auditorías Externas. Formato AC-003.	VIII-12
2.4 Aviso de Auditoría. Formato AC-004.....	VIII-15
2.5 Segundo Requerimiento. Formato AC-005	VIII-17
2.6 Formato de Calificación de Auditor. Formato AC-006	VIII-19
2.7 Inspección de Estación	VIII-20
2.8 Cuadro de Acuerdos del Subcomité de Seguridad Operacional (MSO F11)	VIII-23
2.9 Programa de Auditorías a Aeronave, Formato AC-009	VIII-24





PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2. FORMATOS UTILIZADOS

2.1 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.	DESCRIPCION	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 60 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: En listar a las personas entrevistadas durante la auditoría y que son responsables de los procesos auditados.

Auditor (es): Nombre y cargo de los auditores que participarán 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.

Área del hallazgo: El hallazgo se clasifica dependiendo el área en QA (aseguramiento de calidad), SMS (seguridad operacional y/o respuesta en emergencia) y AVSEC (seguridad de la

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

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO VIII	Formatos

aviación civil).

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.

La gerencia de seguridad aérea solo rubricara en esta sección para validar sus hallazgos.

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

2.2 Programa de Auditorías Internas. Formato AC-002.

PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS



AREAS AUDITADAS	FREC. (Meses)	2016										2017		
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	
ADMINISTRACIÓN	Dirección Operaciones **	24												
	Dirección T.I. **	24												
	Dirección Mantenimiento **	24												
	Gerencia de Aeropuertos **	24												
	Recursos Humanos	24												X
OPERACIONES	Pilotos	24			X									
	Sobrecargos	24									X			
	Capacitación	24								X				
	Ingeniería Operaciones	24							X					
	Administración y Planeación de Tripulaciones	24										X		
	Centro de Control Operacional	24				X								
	Servicios Abordo	24											X	
MANTENIMIENTO	Ingeniería y Programa de Manto	24									X			
	Planeación y Control	24		X										
	Confiabilidad	24					X							
	Centro de Control Mantenimiento	24									X			
	Apariencia	24											X	
SEGURIDAD OPERACIONAL	Seguridad Operacional	24										X		
	Respuesta en Emergencia	24										X		
	Seguridad de la Aviación Civil	24											X	
	Aseguramiento de Calidad	24						X						
COMPRAS	Compras Técnicas	24												X
	ACA	24												X
	AGU	24									X			
	BJX	24									X			

EMITIDO POR: GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

REV.: 2
FECHA DE REV.:06-SEPTIEMBRE-2016

PAG.: 1 DE 2
FORMA: AC-002

PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS



AREAS AUDITADAS	FREC. (Meses)	2016										2017		
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	
CJS	24			X										
CUL	24					X								
CUU	24			X										
CVJ	24										X			
DGO	24	X												
GDL	24												X	
HMO	24			X										
LAP	24				X									
LMM	24				X									
MID	24								X					
MTY	24											X		
MZT	24				X									
PVR	24					X								
QRO	24										X			
SLP	24									X				
TAM	24						X							
TGZ	24											X		
TLC	24		X											
VER	24						X							
ZIH	24		X											

*La auditoría a la Jefatura de Apto. se complementa con el programa de auditorías externas en las estaciones
 ** Las auditorías a Administración se llevarán a cabo cuando la compañía aplique los estándares IOSA

PROGRAMA EMITIDO POR:

PROGRAMA APROBADO POR:

 ING. GUSTAVO VILLAFUERTE A
 GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

 ING. OMAR LÓPEZ LEÓN
 DIRECTOR DE SEGURIDAD OPERACIONAL

EMITIDO POR: GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

REV.: 2
 FECHA DE REV.: 06-SEPTIEMBRE-2016

PAG.: 2 DE 2
 FORMA: AC-002

2.3 Programa de Auditorías Externas. Formato AC-003.

PROGRAMA DE AUDITORÍAS EXTERNAS A PROVEEDORES



a) Corporativo base principal de operaciones

TIPO DE SERVICIO	PROVEEDOR	ALCANCE	FREC. (Meses)	2016							2017					
				ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	
ADIESTRAMIENTO	TECBLUE	Centro de Formación, Capacitación y Adiestramiento	24													X
	MXA	Centro de Capacitación y Adiestramiento	24												X	
	ORION	Centro de Capacitación.	24	X												
MANTENIMIENTO	QET TECH Aerospace	Mantenimiento Mayor o en Base	24													X
		Mantenimiento QRO	24										X			
		Almacén técnico	24											X		
CORPORATIVO SERVICIOS DE APOYO	Mantenimiento y Equipo de Baja California	MEBC *	24							X						
	Reservado		24													
	Suministro de Combustible	ASA Combustibles **	24													

PROGRAMA DE AUDITORÍAS EXTERNAS A PROVEEDORES

b) Estaciones



ESTACIONES	PROVEEDOR	FREC. (Meses)	2016										2017				
			ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR			
ZIH		24		X													

*Este programa de auditoría solo contempla la auditoría a las oficinas corporativas, la revisión del proceso de estas áreas se realiza en sitio durante la auditoría a las estaciones.


** ASA Combustibles no se audita la oficina central, la revisión del proceso de estas áreas se realiza en sitio durante la auditoría a las estaciones.

PROGRAMA EMITIDO POR:

PROGRAMA APROBADO POR:

ING. GUSTAVO VILLAFUERTE A.
GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

ING. OMAR LÓPEZ LEÓN.
DIRECTOR DE SEGURIDAD OPERACIONAL

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO VIII	Formatos

2.4 Aviso de Auditoría. Formato AC-004

	<p>Santiago de Querétaro, Querétaro a XX de XXX de XXX</p>
<p>Ref: GAC-X-XXX-13</p>	
<p>ING. XXXX 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>CCP: DIRECTOR DE SEGURIDAD OPERACIONAL DIRECTOR DE OPERACIONES DIRECTOR DE MANTENIMIENTO</p>	
<p>TAR AEROLINEAS 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:	
	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:	
	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>mddd</u> de <u>aaaa</u> , donde:	
	Día de la semana	Lunes Martes Miercoles Jueves Viernes Sabado Domingo
	dd	Día del mes en dos dígitos
	mddd	Nombre completo del mes
aaaa	Año en cuatro dígitos	
8	Fecha en que finaliza la auditorías en formato: <u>día de la semana</u> <u>dd</u> de <u>mddd</u> de <u>aaaa</u> , donde:	
	Día de la semana	Lunes Martes Miercoles Jueves Viernes Sabado Domingo
	dd	Día del mes en dos dígitos
	mddd	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

C.C.P. DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y OPERACIONES
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-17

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:
-----	-----	-----
Revisión:	No.:	Fecha:
-----	-----	-----
FIRMA DEL GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:		

2.7 Inspección de Estación

	DIRECCION DE SEGURIDAD OPERACIONAL.
	INSPECCIÓN DE ESTACIÓN

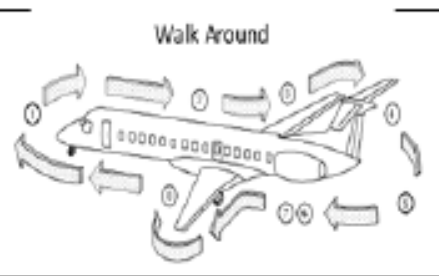
INSPECCIÓN QUINCENAL REALIZADA POR EL JEFE DE AEROPUERTO

FECHA: _____ HORA: _____ ESTACIÓN: _____ VUELO: _____ POSICIÓN: _____

I. ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

- | | | |
|---|--|---|
| <p>A. SERVICIOS A LA AERONAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 1. PERSONAL COMPLETO (Describir cuáles) <input type="checkbox"/> 2. AGUAS NEGRAS Y POTABLES ADECUADOS <input type="checkbox"/> 3. COMISARIATO <input type="checkbox"/> 4. LIMPIEZA EXTERIOR AERONAVE <input type="checkbox"/> 5. TRABAJADORES UNIFORMADOS <input type="checkbox"/> 6. USO DE EQUIPO DE SEGURIDAD COMPLETO <input type="checkbox"/> 7. SEGURIDAD EN COMPARTIMIENTO CARGA <input type="checkbox"/> 8. RESERVADO | <p>B. EXTERIOR DE LA AERONAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 9. DIRECCIONAMIENTO DE AERONAVE <input type="checkbox"/> 10. ÁREA LIBRE DE OBSTÁCULOS <input type="checkbox"/> 11. CALZOS Y CONOS COMPLETOS <input type="checkbox"/> 12. PROCEDIMIENTO FOD ANTES DE LA LLEGADA <input type="checkbox"/> 13. INSPECCIÓN POR DAÑOS <input type="checkbox"/> 14. RED COLOCADA EN COMPARTIMIENTO <input type="checkbox"/> 15. COMPARTIMIENTOS LIMPIOS <input type="checkbox"/> 16. RESERVADO | <p>C. EQUIPO DE APOYO</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 17. LLEGADA A POSICIÓN 10 MIN. ANTES <input type="checkbox"/> 18. ACERCAMIENTO CON HOMBRE GUÍA <input type="checkbox"/> 19. LIMPIEZA DE EQUIPO DE SERVICIO <input type="checkbox"/> 20. ¿EXISTEN FUGAS DE LÍQUIDOS? SI (____) NO (____) <input type="checkbox"/> 21. EQUIPO FRENADO Y ASEGURADO <input type="checkbox"/> 22. PIN DE TREN DE NARIZ <input type="checkbox"/> 23. PERSONAL IDENTIFICADO <input type="checkbox"/> 24. COMUNICACIÓN CON TRIPULACIÓN (HEAD SETS) |
| <p>D. CONTROL DE EQUIPAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 25. MANEJO DE EQUIPAJE <input type="checkbox"/> 26. PROCEDIMIENTO DE SOP NO ACOMPAÑADO <input type="checkbox"/> 27. CUSTODIA DE EQUIPAJE <input type="checkbox"/> 28. USO DE FORMATO DE CONTROL DE EQUIPAJE <input type="checkbox"/> 29. RESERVADO <input type="checkbox"/> 30. RESERVADO <input type="checkbox"/> 31. RESERVADO <input type="checkbox"/> 32. RESERVADO | <p>E. REMOLQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 33. TRACTOR DE REMOLQUE ANTES DE LA SALIDA <input type="checkbox"/> 34. RETIRAR CONOS Y CALZOS <input type="checkbox"/> 35. PROCEDIMIENTO FOD ANTES DE LA SALIDA <input type="checkbox"/> 36. ÁREA LIBRE DE OBSTÁCULOS <input type="checkbox"/> 37. DIRECCIONAMIENTO DE AERONAVE / ALEROS <input type="checkbox"/> 38. PROCEDIMIENTO FOD DESPUÉS DE LA SALIDA <input type="checkbox"/> 39. RETIRO DEL EQUIPO DE APOYO <input type="checkbox"/> 40. OPERADOR AUTORIZADO LIC No. _____ | <p>F. PERSONAL DE VUELO</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 41. BRIEFING TRIPULACIÓN (SI APLICA) <input type="checkbox"/> 42. INSPECCIÓN PREVUELO <input type="checkbox"/> 43. COMUNICACIÓN CON TRIPULACIÓN CABINA <input type="checkbox"/> 44. ENTREGA/RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS <input type="checkbox"/> 45. REQUERIMIENTOS ESPECIALES <input type="checkbox"/> 46. RESERVADO <input type="checkbox"/> 47. RESERVADO <input type="checkbox"/> 48. RESERVADO |
| <p>G. REPRESENTANTE DE OPS</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 49. HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE LLEGADA/SALIDA <input type="checkbox"/> 50. HOJA DE EQUIPAJE A LA LLEGADA/SALIDA <input type="checkbox"/> 51. PLAN DE VUELO Y DESPACHO EN TIEMPO <input type="checkbox"/> 52. HOJA DE RECARGA DE COMBUSTIBLE <input type="checkbox"/> 53. ACEPTACIÓN DE MENORES SIN ACOMPAÑAR <input type="checkbox"/> 54. BRIEFING A PILOTOS <input type="checkbox"/> 55. LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE PAX FALTANTES <input type="checkbox"/> 56. PÁLAS O LÁMPARA PARA DIRECCIONAMIENTO DE A/C | <p>H. MANTENIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 57. PROCEDIMIENTO LIBERACIÓN AERONAVE <input type="checkbox"/> 58. INSPECCIÓN EXTERIOR DE LA AERONAVE <input type="checkbox"/> 59. COMUNICACIÓN CON PILOTOS <input type="checkbox"/> 60. PRESENCIA DURANTE RECARGA COMBUSTIBLE <input type="checkbox"/> 61. EQUIPO DE SEGURIDAD PERSONAL <input type="checkbox"/> 62. MATERIAL Y EQUIPO DISPONIBLE <input type="checkbox"/> 63. FUENTE EXTERNA <input type="checkbox"/> 64. RESERVADO | <p>I. COMBUSTIBLE</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 65. ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE <input type="checkbox"/> 66. UBICACIÓN DEL DISPENSADOR/RIPA <input type="checkbox"/> 67. CONDICIONES DEL VEHÍCULO <input type="checkbox"/> 68. EXTINTORES Y PUESTA A TIERRA <input type="checkbox"/> 69. CONTROL DE CORTE AUTOMÁTICO <input type="checkbox"/> 70. APEGO AL PROCEDIMIENTO <input type="checkbox"/> 71. RECARGA CON PASAJE A BORDO <input type="checkbox"/> 72. TAPÓN COLOCADO |
| <p>J. EQUIPO DE OFICINA</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 73. RADIOS OPERATIVOS (W/F y Walkie Talkie) <input type="checkbox"/> 74. EQUIPO DE COMPUTO <input type="checkbox"/> 75. COMUNICACIÓN (Talkie(s), Internet) <input type="checkbox"/> 76. MOBILIARIO * <input type="checkbox"/> 77. CUADRO DE LICENCIAS OF. DE OPS. <input type="checkbox"/> 78. RELOJES <input type="checkbox"/> 79. SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE <input type="checkbox"/> 80. EXTINTOR (ES) | <p>K. DOCTOS. Y MANUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 81. ¿ESTÁN LOS MANUALES ACTUALIZADOS? * <input type="checkbox"/> 82. ¿LISTA DE CONTROL DE MANUALES VIGENTES? * <input type="checkbox"/> 83. ¿SE TIENE FORMATOS COMPLETOS? * <input type="checkbox"/> 84. ACCESO A BIBLIOTECA VIRTUAL <input type="checkbox"/> 85. DISPOSICIÓN DEL PERSONAL DE MANUALES <input type="checkbox"/> 86. REVISIÓN DE DOCUMENTOS A BORDO DE AERONAVE <input type="checkbox"/> 87. RESERVADO <input type="checkbox"/> 88. RESERVADO | <p>L. ADMÓN. Y CAPACITACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 89. ¿IMPARTIÓ PLÁTICA DE PROCEDIMIENTOS? ¿Cuánt? <input type="checkbox"/> 90. ¿REGISTROS DEL PERSONAL ACTUALIZADOS? * <input type="checkbox"/> 91. LISTA DE PERSONAL PROPIO Y TERCEROS VIGENTE <input type="checkbox"/> 92. PERSONAL CUENTA CON TODA SU CAPACITACIÓN * <input type="checkbox"/> 93. ¿LICENCIAS VIGENTES DEL PERSONAL QUE APLICA? * <input type="checkbox"/> 94. TIAS DEL PERSONAL * <input type="checkbox"/> 95. LICENCIAS DE CONDUCIR DE EQUIPO MOTORIZADO <input type="checkbox"/> 96. RESERVADO |

L	No.	OBSERVACIONES
A	1	
L	89	



Si requiere hacer más anotaciones, por favor de agregar hojas blancas.

II. SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL

- | | | |
|---|---|---|
| <p>M. AERONAVE/VUELO</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 97. PERSONAL DE SEGURIDAD COMPLETO <input type="checkbox"/> 98. SEGURIDAD EN ACCESO DE AERONAVE <input type="checkbox"/> 99. IDENTIFICACIÓN POSITIVA DE QUIEN INGRESA <input type="checkbox"/> 100. INSPECCIÓN DE CABINA DE PASAJEROS <input type="checkbox"/> 101. SEGURIDAD EN COMPARTIMIENTO CARGA <input type="checkbox"/> 102. INSPECCIÓN CABINA DESPUÉS DE DESEMBARQUE <input type="checkbox"/> 103. PROCEDIMIENTO DE EQUIPAJE PAX FALTANTE <input type="checkbox"/> 104. INSPECCIÓN DE EQUIPAJE FACTURADO (AGU Y LMM) <input type="checkbox"/> 105. PAX TIENE CONTACTO CON SU EQUIPAJE REVISADO | <p>N. TRAFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 106. PREGUNTAS DE SEGURIDAD HECHAS A PASAJEROS <input type="checkbox"/> 107. COTEJO DE PASAJEROS <input type="checkbox"/> 108. IDENTIFICACIÓN POSITIVA DE PASAJEROS <input type="checkbox"/> 109. INSTRUCCIONES A LA VISTA <input type="checkbox"/> 110. CONTROL Y MANEJO DE ETIQUETAS DE PAX <input type="checkbox"/> 111. CONTROL Y MANEJO DE PASES DE ABORDAR <input type="checkbox"/> 112. PROCEDIMIENTO TRANSPORTE DE ARMAS <input type="checkbox"/> 113. PROCESO DE CIERRE DE VUELO <input type="checkbox"/> 114. RESERVADO | <p>O. PERNOCTA/TRÁNSITO LARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 115. COLOCACIÓN SELLOS DE SEGURIDAD L1, L2 y OGO <input type="checkbox"/> 116. AERONAVE ILLUMINADA <input type="checkbox"/> 117. AERONAVE VIGILADA O CUSTODIADA <input type="checkbox"/> 118. PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE SELLOS <input type="checkbox"/> 119. RESGUARDO DE SELLOS <input type="checkbox"/> 120. RESERVADO <input type="checkbox"/> 121. RESERVADO <input type="checkbox"/> 122. RESERVADO <input type="checkbox"/> 123. RESERVADO |
|---|---|---|



MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

CAPÍTULO VIII

Formatos



DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL.

INSPECCIÓN DE ESTACIÓN

L	No.	OBSERVACIONES

Si requiere hacer más anotaciones, por favor de agregar hojas blancas.

III. SEGURIDAD OPERACIONAL

- | | | |
|--|---|---|
| <p>P. SMS</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 124. CONDICIÓN DEL BÚZÓN DE SEGURIDAD <input type="checkbox"/> 125. FORMATOS DISPONIBLES PARA HACER REPORTES <input type="checkbox"/> 126. ¿HA IDENTIFICADO ALGUNA OPERACIÓN INSEGURA? <input type="checkbox"/> 127. EFECTUÓ EL REPORTE CORRESPONDIENTE <input type="checkbox"/> 128. ¿PERSONAL CONOCE LOS MEDIOS PARA REPORTAR? <input type="checkbox"/> 129. LISTA DE TELÉFONOS DE EMERGENCIA <input type="checkbox"/> 130. RESERVADO <input type="checkbox"/> 131. RESERVADO | <p>Q. PLATAFORMA</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 132. ¿ESTÁ IDENTIFICADO EL PEINE DE ATRAQUE: ERJ 145 * <input type="checkbox"/> 133. ¿REVISÓ FUNCIONALIDAD DE EQUIPO ANTES DE USAR? <input type="checkbox"/> 134. ¿SE RESPETAN LÍMITES DE VELOCIDAD? <input type="checkbox"/> 135. ESTACIONA EQUIPO CON SEPARACIÓN ADECUADA <input type="checkbox"/> 136. RESERVADO <input type="checkbox"/> 137. RESERVADO <input type="checkbox"/> 138. RESERVADO <input type="checkbox"/> 139. RESERVADO | <p>R. AEROPUERTO *</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 140. ESTADO DE LA(S) PLATAFORMA(S) * <input type="checkbox"/> 141. ESTADO DE CALLES DE RODAJE * <input type="checkbox"/> 142. ESTADO DE LA(S) PISTA(S) * <input type="checkbox"/> 143. CONDICIÓN DEL CERCADO PERIMETRAL * <input type="checkbox"/> 144. LUCES * <input type="checkbox"/> 145. RESERVADO <input type="checkbox"/> 146. RESERVADO <input type="checkbox"/> 147. RESERVADO |
|--|---|---|

L	No.	OBSERVACIONES

Si requiere hacer más anotaciones, por favor de agregar hojas blancas.

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 ECONÓMICO							
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 DEL JEFE DE AEROPUERTO
 (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 partes 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.

2.9 Programa de Auditorías a Aeronave, Formato AC-009

PROGRAMA DE AUDITORIAS A AERONAVES



Tipo de auditoría	Modelo de aeronave	Matrícula	Tipo de mantenimiento	FREC. (Meses)	2016												2017		
					ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR			
Producto	EMB-145LR	XA-BPK	Línea	24													X		
Producto	EMB-145LR	XA-MFH	Línea	24														X	
Producto	EMB-145LR	XA-RHF	Línea	24															X
Producto	EMB-145LR	XA-NFP	Línea	24				X											
Producto	EMB-145LR	XA-SFH	Línea	24						X									
Producto	EMB-145LR	XA-JFH	Línea	24				X											
Producto	EMB-145LR	XA-MAF	Línea	24	X														
Producto	EMB-145LR	XA-AFH	Línea	24							X								
Producto	EMB-145LR	XA-EFH	Línea	24								X							
Producto	EMB-145LR	XA-PFL	Línea	24									X						

PROGRAMA EMITIDO POR:

 ING. GUSTAVO VILLAFUERTE A.
 GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

PROGRAMA APROBADO POR:

 ING. OMAR LÓPEZ LEÓN
 DIRECTOR DE SEGURIDAD OPERACIONAL



CAPÍTULO IX: LISTAS DE VERIFICACIÓN



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1 TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO IX: LISTAS DE VERIFICACIÓN..... IX-1

1 TABLA DE CONTENIDO..... IX-3

2 LISTAS DE VERIFICACIÓN..... IX-5

2.1 Listas de Verificación. IX-5

2.1.1 Listas de verificación Operaciones: IX-5

2.1.2 Listas de verificación Ingeniería y Mantenimiento IX-5

2.1.3 Listas de verificación de Seguridad Operacional..... IX-5

2.1.4 Listas de verificación de Seguridad de la Aviación Civil (SECURITY). IX-5

2.1.5 Listas de verificación Servicios Contratados (Combustibles). IX-6

2.1.6 Listas de verificación de Producto (Aeronave) IX-6

2.2 Control de las Listas de Verificación..... IX-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.