



(AFAC-2020-290-025-A; 6120/23)
Agencia Federal de Aviación Civil
Dirección Ejecutiva de Aviación
Dirección de Aviación
Subdirección de Aviación

4.1.4. OPS.-3128/23.

Ciudad de México, a 10 de julio de 2023.

Autorización Rev 12 al MAC

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

Ing. Oscar Medina Contreras
Apoderado Legal

En atención a su escrito de referencia TAR 062/DSA-2023, recibido el 28 de abril del año en curso,; de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Aviación Civil y las Normas Oficiales Mexicanas en vigor, así como en lo establecido en los transitorios Cuarto y Quinto del Decreto por el que se crea el órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, denominado Agencia Federal de Aviación Civil se devuelve debidamente aprobada la siguiente Enmienda:

MANUAL	REVISIÓN No.
<p align="center">DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</p> <p>[Los cambios significativos son</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se clarifica la política de distribución. ➤ Revisión, actualización de los Objetivos de calidad e indicadores de calidad. ➤ Se da formato al organigrama y se actualiza el perfil del personal de auditorías. ➤ Se hace revisión a varios de los formatos utilizados en las auditorías. 	<p>12</p> <p>ENERO - 2023</p>

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

Atentamente.


Ing. Pablo Carranza Plata
Director Ejecutivo de Aviación.

- C.c. Director General de la Agencia Federal de Aviación Civil.- Pte.
- C.c. Director Ejecutivo de Seguridad Aérea.- Pte.
- C. c. Comandancia Regional III Guadalajara.- Apto. Internacional de la Ciudad de Guadalajara – Terminal-II, C.P. 45659, GDL., Jal.- Mismo fin.
- C. c. Comandante del Apto. "Intercontinental de Querétaro" – Km. 22.S, Municipio Colon, C.P. 76270, Querétaro, Qro.- Mismo fin.

*FRC*JALA*GAMA*EJZ*

\\310jrobertoh01\01_RAIZ\01_NAC\LINK CONEXIÓN AÉREA S.A. DE C.V\2023\manual de calidad\6120-23 OF APROB REV 13 MAC (+).docx





MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

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

Base de Operación

Aeropuerto Intercontinental de Querétaro

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO




PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	IND	ÍNDICE

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-9
3.	FUENTES DE REGLAMENTACIÓN	II-10
3.1	Ley de Aviación Civil	II-10
3.2	Reglamento de la Ley de Aviación Civil	II-10
3.3	Norma Oficial Mexicana NOM-008-SCT3-2002.....	II-11
4.	OBJETIVOS DE CALIDAD	II-14
5.	INDICADORES DE CALIDAD	II-15
5.1	Indicadores de calidad.	II-15
6.	POLÍTICA DE SEGURIDAD	II-16
	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 Aérea y 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
5.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	III-9
5.1	Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.....	III-9

5.2	Gerente de Aseguramiento de Calidad	III-11
5.3	Auditor	III-13
6.	PERFIL DE PUESTOS	III-14
6.1	Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.....	III-14
6.2	Gerente de Aseguramiento de Calidad	III-15
6.3	Auditor	III-16
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
CAPÍTULO V: PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		V-1
1.	TABLA DE CONTENIDO	V-3
2.	INTRODUCCION	V-5
3.	INSPECCIONES ALEATORIAS DE CALIDAD:	V-5
4.	AUDITORIAS.....	V-7
4.1	Clasificación de las Auditorías:.....	V-7
4.1.1	Auditorías Internas	V-7
4.1.2	Auditorías Externas:.....	V-7
4.1.3	Auditorías Programadas	V-7
4.1.4	Auditorías No Programadas (Internas y Externas).....	V-7
4.1.5	Auditorías Organizacionales	V-8
4.2	Proceso de Auditoría.....	V-9
4.2.1	Planeación y preparación de la Auditoría:	V-9
4.2.2	Ejecución de la Auditoría:	V-10
4.2.3	Aspectos adicionales a Evaluar en Auditorías en Sitio a Proveedores	V-11
4.2.4	Clasificación de los hallazgos	V-12
4.2.5	Guías o Listas de Verificación de Auditorias	V-12
4.2.6	Reporte Final de Auditoría:	V-13
4.2.7	Direccionamiento de los Reportes	V-13
4.3	Alcance de las Auditorías.....	V-13
4.4	Programa de auditorías.....	V-15
5.	SEGUIMIENTO.....	V-17
5.1	Segundo Requerimiento.....	V-17
5.2	Tercer Requerimiento.	V-17
5.3	Cuarto requerimiento.	V-17
5.4	Extensión de la fecha de cumplimiento.....	V-18
6.	REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN	V-19
6.1	Comité de Seguridad Operacional.	V-19
6.1.1	Constitución del Comité.....	V-19
6.1.2	Periodicidad entre Reuniones del Comité.....	V-20
6.1.3	Responsabilidades.....	V-21
6.1.4	Política de Atención de Acuerdos y Asuntos Tomados en el Comité.....	V-22
6.1.5	Autonomía del Comité.....	V-23
6.1.6	Control y Registro de ACUERDOS	V-23
7.	REGISTROS	V-24
8.	AUDITORES	V-24

8.1	Introducción.....	V-24
8.1.1	Auditor Interno:.....	V-24
8.1.2	Auditor designado de tiempo parcial:.....	V-25
8.1.3	Lista de Auditores.....	V-25
8.2	Calificación de los Auditores.....	V-25
8.3	Autorización de los Auditores.....	V-25
8.4	Código de Ética del Auditor.....	V-26
8.5	Recalificación de los Auditores.....	V-26
8.6	Capacitación.....	V-27
8.7	Registros.....	V-27
CAPÍTULO VI: SISTEMA DE CALIDAD PARA SERVICIOS		
SUBCONTRATADOS Y PROVEEDORES..... VI-1		
1. TABLA DE CONTENIDO..... VI-2		
2. SERVICIOS SUBCONTRATADOS..... VI-4		
2.1	Mantenimiento.....	VI-5
2.2	Aprobación de proveedores.....	VI-5
2.3	Clasificación de Proveedores.....	VI-6
2.3.1	CATEGORÍA 1:.....	VI-6
2.3.2	CATEGORÍA 2:.....	VI-6
2.3.3	CATEGORÍA 3:.....	VI-6
2.4	Criterios para la Aprobación de Proveedores.....	VI-6
2.5	Criterios para Desaprobación de Proveedores.....	VI-7
2.6	Re-aprobación de Proveedores.....	VI-8
2.7	Concesiones.....	VI-8
2.8	Auditorías documentales.....	VI-9
2.9	Compras.....	VI-9
CAPÍTULO VII: FORMATOS.....VII-1		
1. TABLA DE CONTENIDO.....VII-3		
2. FORMATOS UTILIZADOS.....VII-5		
2.1	Reporte de Auditoría. Formato AC-001.....	VII-5
2.2	Programa de Auditorías Internas. Formato AC-002.....	VII-9
2.3	Aviso de Auditoría. Formato AC-004.....	VII-11
2.4	Hoja de Calificación de Auditor. Formato AC-006.....	VII-12
2.5	Reporte de acciones correctivas. Formato AC-008.....	VII-13
2.6	Carta de cierre de auditoría. Formato AC-009.....	VII-15
2.7	Lista de verificación. Formato AC-012.....	VII-16
CAPÍTULO VIII: LISTAS DE VERIFICACIÓN.....VIII-1		
1. TABLA DE CONTENIDO.....VIII-3		
2. LISTAS DE VERIFICACIÓN.....VIII-5		
2.1	Listas de Verificación.....	VIII-5
2.1.1	Listas de verificación Operaciones:.....	VIII-5
2.1.2	Listas de verificación Ingeniería y Mantenimiento.....	VIII-5
2.1.3	Listas de verificación de Seguridad Operacional.....	VIII-6
2.1.4	Listas de verificación de Seguridad de la Aviación Civil (SECURITY).....	VIII-6
2.1.5	Listas de verificación Servicios Contratados (Combustibles).....	VIII-6
2.2	Control de las Listas de Verificación.....	VIII-6



PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

3 LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

PÁG.	FECHA	NÚM. DE REVISIÓN	PÁG.	FECHA	NÚM. DE REVISIÓN
RREV-1	Enero 2023	Revisión 12	III-1	Septiembre 2013	Original
RREV-2	Septiembre 2013	Original	III-2	Septiembre 2013	Original
RREV-3	Septiembre 2013	Original	III-3	Enero 2023	Revisión 12
RREV-4	Septiembre 2013	Original	III-4	Septiembre 2013	Original
IND-1	Enero 2023	Revisión 12	III-5	Enero 2023	Revisión 12
IND-2	Enero 2023	Revisión 12	III-6	Enero 2023	Revisión 12
IND-3	Enero 2023	Revisión 12	III-7	Marzo 2022	Revisión 10
IND-4	Enero 2023	Revisión 12	III-8	Enero 2023	Revisión 12
LPE-1	Enero 2023	Revisión 12	III-9	Enero 2023	Revisión 12
LPE-2	Enero 2023	Revisión 12	III-10	Enero 2023	Revisión 12
I-1	Septiembre 2013	Original	III-11	Enero 2023	Revisión 12
I-2	Septiembre 2013	Original	III-12	Enero 2023	Revisión 12
I-3	Septiembre 2013	Original	III-13	Enero 2023	Revisión 12
I-4	Septiembre 2013	Original	III-14	Febrero 2019	Revisión 7
I-5	Junio 2019	Revisión 8	III-15	Enero 2023	Revisión 12
I-6	Enero 2023	Revisión 12	III-16	Enero 2023	Revisión 12
I-7	Febrero 2019	Revisión 7	III-17	Marzo 2022	Revisión 10
I-8	Enero 2023	Revisión 12	IV-1	Septiembre 2013	Original
I-9	Enero 2023	Revisión 12	IV-2	Septiembre 2013	Original
I-10	Julio 2018	Revisión 6	IV-3	Enero 2023	Revisión 12
II-1	Septiembre 2013	Original	IV-4	Septiembre 2013	Original
II-2	Septiembre 2013	Original	IV-5	Enero 2023	Revisión 12
II-3	Septiembre 2013	Original	IV-6	Enero 2023	Revisión 12
II-4	Septiembre 2013	Original	IV-7	Enero 2023	Revisión 12
II-5	Enero 2023	Revisión 12	V-1	Septiembre 2013	Original
II-6	Enero 2023	Revisión 12	V-2	Septiembre 2013	Original
II-7	Enero 2023	Revisión 12	V-3	Enero 2023	Revisión 12
II-8	Enero 2023	Revisión 12	V-4	Enero 2023	Revisión 12
II-9	Enero 2023	Revisión 12	V-5	Enero 2023	Revisión 12
II-10	Enero 2023	Revisión 12	V-6	Enero 2023	Revisión 12
II-11	Enero 2023	Revisión 12	V-7	Enero 2023	Revisión 12
II-12	Marzo 2022	Revisión 10	V-8	Enero 2023	Revisión 12
II-13	Marzo 2022	Revisión 10	V-9	Enero 2023	Revisión 12
II-14	Enero 2023	Revisión 12	V-10	Enero 2023	Revisión 12
II-15	Enero 2023	Revisión 12	V-11	Enero 2023	Revisión 12
II-16	Agosto 2020	Revisión 9	V-12	Enero 2023	Revisión 12
II-17	Septiembre 2013	Original	V-13	Enero 2023	Revisión 12

LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS (2)

PÁG.	FECHA	NÚM. DE REVISIÓN	PÁG.	FECHA	NÚM. DE REVISIÓN
V-14	Enero 2023	Revisión 12	VII-14	Enero 2023	Revisión 12
V-15	Enero 2023	Revisión 12	VII-15	Enero 2023	Revisión 12
V-16	Enero 2023	Revisión 12	VII-16	Enero 2023	Revisión 12
V-17	Enero 2023	Revisión 12	VII-17	Enero 2023	Revisión 12
V-18	Enero 2023	Revisión 12	VIII-1	Enero 2023	Revisión 12
V-19	Agosto 2020	Revisión 9	VIII-2	Enero 2023	Revisión 12
V-20	Enero 2023	Revisión 12	VIII-3	Enero 2023	Revisión 12
V-21	Enero 2023	Revisión 12	VIII-4	Enero 2023	Revisión 12
V-22	Febrero 2019	Revisión 7	VIII-5	Enero 2023	Revisión 12
V-23	Febrero 2019	Revisión 7	VIII-6	Enero 2023	Revisión 12
V-24	Enero 2023	Revisión 12	VIII-7	Enero 2023	Revisión 12
V-25	Enero 2023	Revisión 12			
V-26	Enero 2023	Revisión 12			
V-27	Enero 2023	Revisión 12			
V-28	Junio 2014	Revisión 1			
VI-1	Septiembre 2013	Original			
VI-2	Enero 2023	Revisión 12			
VI-3	Septiembre 2013	Original			
VI-4	Enero 2023	Revisión 12			
VI-5	Enero 2023	Revisión 12			
VI-6	Enero 2023	Revisión 12			
VI-7	Enero 2023	Revisión 12			
VI-8	Enero 2023	Revisión 12			
VI-9	Enero 2023	Revisión 12			
VI-10	Enero 2023	Revisión 12			
VII-1	Enero 2023	Revisión 12			
VII-2	Enero 2023	Revisión 12			
VII-3	Enero 2023	Revisión 12			
VII-4	Enero 2023	Revisión 12			
VII-5	Enero 2023	Revisión 12			
VII-6	Enero 2023	Revisión 12			
VII-7	Enero 2023	Revisión 12			
VII-8	Enero 2023	Revisión 12			
VII-9	Enero 2023	Revisión 12			
VII-10	Enero 2023	Revisión 12			
VII-11	Enero 2023	Revisión 12			
VII-12	Enero 2023	Revisión 12			
VII-13	Enero 2023	Revisión 12			




MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

CAPÍTULO I

Introducción del Manual

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN DEL MANUAL

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO I	Introducción del Manual

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

Septiembre 2013	Revisión: Original	Página: I-2
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



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

Febrero, 2019


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

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

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



Director General
Ing. Ricardo Bastón Aguilar

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO I	Introducción del Manual

3. POLÍTICAS PARA REVISAR EL MANUAL

Debido a que la industria aérea es dinámica, para mantener actualizado y vigente el Manual de Aseguramiento de la Calidad en todo momento, se hace necesario hacer revisiones. Será responsabilidad de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad mantenerlo actualizado, así como, enviar para su revisión y aprobación cualquier enmienda, a la Agencia Federal de Aviación Civil. El Gerente de Aseguramiento de la Calidad es responsable 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 la Calidad es el responsable de administrar el Manual de Aseguramiento de la Calidad. Cualquier solicitud de enmienda a este Manual, deberá ser dirigida al Gerente de Aseguramiento de la Calidad para que autorice la aprobación de la enmienda.

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

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

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

Cuando la revisión sea aprobada, la Agencia Federal de Aviación Civil regresa el ejemplar en papel.


Una vez recibida la revisión, La Gerencia de Aseguramiento de la 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 la 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 la Calidad es responsable únicamente de efectuar la revisión del manual original en papel y hacer la actualización en el Sistema de Administración de Documentos.

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

3.1 Política de Emisión de Boletines

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad a través de la Gerencia de Aseguramiento de la 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 la Calidad.

Enero 2023	Revisión: 12	Página: I-6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO I	Introducción del Manual

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

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

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

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

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

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


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

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

Ejemplo: DSA -B-01/13.

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


Febrero 2019	Revisión: 7	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 la 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 la 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 la Calidad es resguardado en formato impreso en papel por la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad; adicionalmente se puede consultar en formato electrónico a través de Sistema de Control de Documentos, el cual es copia fiel del manual autorizado por la Agencia Federal de Aviación Civil. El área responsable de su distribución es la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad a través de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad.

Enero 2023	Revisión: 12	Página: I-8
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO I	Introducción del Manual

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

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

NOTA: Todas las copias adicionales a las especificadas en la lista de distribución deberán ser consideradas y marcadas como copias no controladas, esto último es responsabilidad del asignado.

7. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

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

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

CAPÍTULO I: Introducción del Manual

CAPÍTULO II: Información General del Sistema de Calidad.

CAPÍTULO III: Organización


CAPÍTULO IV: Sistema de Calidad.

CAPÍTULO V: Programa de Aseguramiento de Calidad.

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

[CAPÍTULO VII: Formatos](#)

[CAPÍTULO VIII: Listas de Verificación.](#)

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO I	Introducción del Manual

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-9
3. FUENTES DE REGLAMENTACIÓN	II-10
3.1 Ley de Aviación Civil	II-10
3.2 Reglamento de la Ley de Aviación Civil	II-10
3.3 Norma Oficial Mexicana NOM-008-SCT3-2002.....	II-11
4. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	II-14
5. INDICADORES DE CALIDAD	II-15
5.1 Indicadores de calidad.	II-15
6. POLÍTICA DE SEGURIDAD	II-16

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2. DEFINICIONES, CONCEPTOS Y VOCABULARIO

2.1 Conceptos y Vocabulario.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Auditoría 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.

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

Conformidad: Cumplimiento de un requisito o criterio de auditoría.

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.

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.

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

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.

Los hallazgos están divididos en tres categorías:

- **Hallazgo Abierto:** Hallazgo que carece de una acción correctiva satisfactoria implementada y se encuentra dentro del periodo de tiempo acordado para su cierre.
- **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 implementada y que sobrepasó el tiempo acordado para su cierre.

Inspección: La actividad por la que se examinan diseños, productos, instalaciones, procesos productivos y servicios para verificar el cumplimiento de los requisitos que le sean de aplicación

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:

Calificación del hallazgo conforme al nivel de severidad de la desviación, con la finalidad de establecer los tiempos de corrección del mismo.

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.

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

- Nota Los procedimientos pueden estar documentados o no.

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 o servicio.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí.

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

2.2 Terminología

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. FUENTES DE REGLAMENTACIÓN

3.1 Ley de Aviación Civil

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

Los interesados en la obtención de concesiones deberán acreditar:

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

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

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

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

3.2 Reglamento de la Ley de Aviación Civil

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

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


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

3.3 Norma Oficial Mexicana NOM-008-SCT3-2002

6.3. Sistema de calidad.

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

POLÍTICA DE CALIDAD.



Política de Calidad

Rev.: 02, Julio de 2021
Código: MPC-DSAAC-108

Objetivo.

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

Alcance.

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

Descripción

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

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

Con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y requerimientos de las autoridades aeronáuticas, nuestro Sistema de Calidad cuenta con procesos y procedimientos encaminados a verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, de TAR Aerolíneas, de nuestros proveedores; así como el cumplimiento con la regulación aeronáutica aplicable a nuestras operaciones. A su vez, nuestro sistema mantiene funcionando un ciclo de mejora continua, el cual permite identificar áreas de oportunidad de manera preventiva, proactiva y correctiva para asegurar que el desempeño de la organización se mantenga dentro o por encima de los objetivos planteados.

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

P. J.

Página 1 de 2

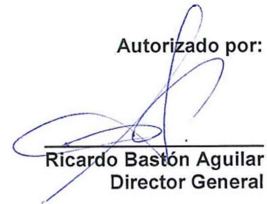
LINK CONEXIÓN AÉREA S.A. DE C.V.
BLVD. BERNARDO QUINTANA CS9800 INT. B706 PISO 7 COL. CENTRO SUR, QUERÉTARO, QUERÉTARO.
www.tarmexico.com



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

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

Autorizado por:



Ricardo Bastón Aguilar
Director General

JCM/VLR

Página 2 de 2

4. OBJETIVOS DE CALIDAD

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

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

- a. Asegurar la calidad en la introducción de equipo, facilidades, operaciones y procedimientos.
- b. Establecer un plan de comunicación y difusión de la calidad.
- c. Asegurar un nivel de cumplimiento óptimo del programa de auditorías de aseguramiento de la Calidad.
- d. Asegurar que los Hallazgos y Observaciones sean cumplidos y cerrados satisfactoriamente.
- e. Gestionar el Sistema de Administración Documental.

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

5. INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores de calidad harán posible verificar el grado de cumplimiento a los procedimientos, manuales, normatividad nacional y estándares nacionales e internacionales que TAR Aerolíneas adopte. Así como el que las medidas de control y mitigación implementadas hayan dado los resultados esperados. Los resultados de esta comparación serán presentados ante el Comité de Seguridad Operacional en la primera reunión del siguiente año.

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

5.1 Indicadores de calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD	ÁREA	INDICADOR DE CALIDAD	META
a. Establecer un plan de comunicación y difusión de la calidad.	Aseguramiento de Calidad	Emisión de Quality News (comunicados)	Un comunicado bimestral
b. Nivel de cumplimiento del programa de auditorías	Aseguramiento de Calidad	% de cumplimiento del programa de auditorías programadas	90%
Asegurar que los Hallazgos y Observaciones sean cumplidos y cerrados satisfactoriamente.	Todas las áreas	% de los hallazgos cerrados dentro del plazo pactado.	70%

6. POLÍTICA DE SEGURIDAD



POLÍTICA DE SEGURIDAD

Revisión 5 – Febrero 2020

Objetivo y Alcance

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

Descripción.

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

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

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

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

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

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



Ricardo Bastón Aguilar
Director General

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

CAPÍTULO III: ORGANIZACIÓN

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1. TABLA DE CONTENIDO

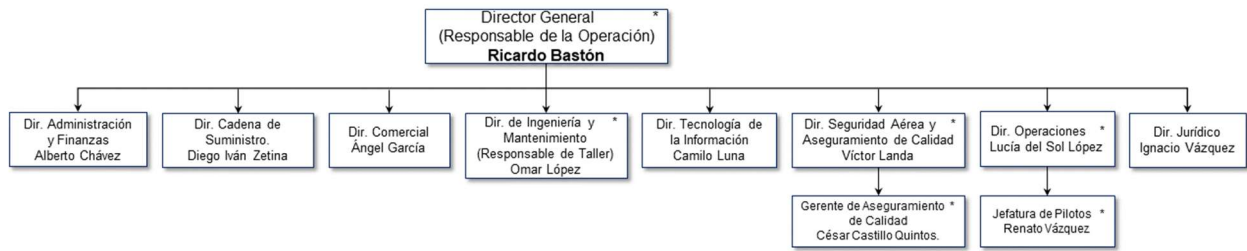
CAPÍTULO III: ORGANIZACIÓN	III-1
1. TABLA DE CONTENIDO.....	III-3
2. ORGANIGRAMAS	III-5
2.1 Organigrama General de TAR Aerolíneas.....	III-5
2.2 Organigrama de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad ..	III-6
3. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	III-7
3.1 Responsabilidad y 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
5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	III-9
5.1 Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.....	III-9
5.2 Gerente de Aseguramiento de Calidad	III-11
5.3 Auditor	III-13
6. PERFIL DE PUESTOS	III-14
6.1 Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.....	III-14
6.2 Gerente de Aseguramiento de Calidad	III-15
6.3 Auditor	III-16

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

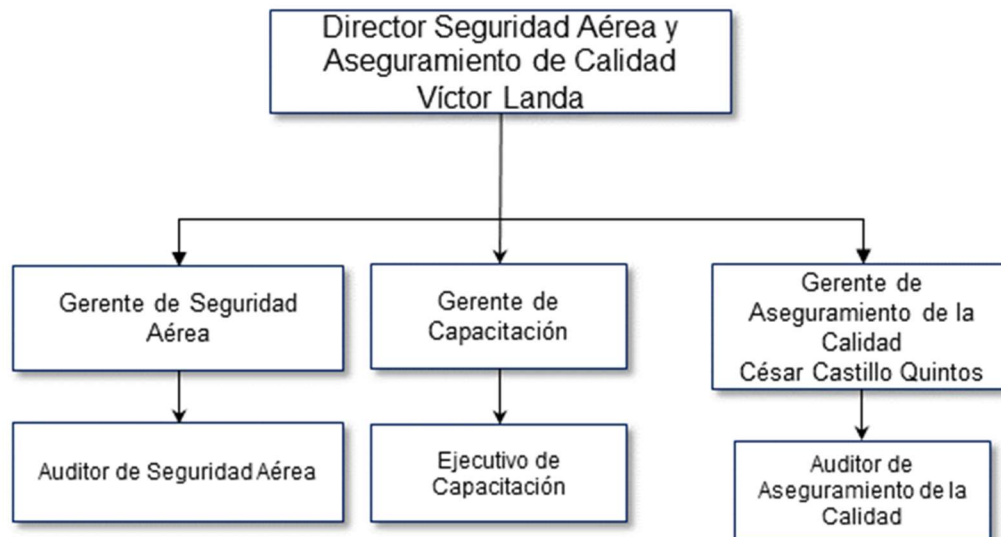
2. ORGANIGRAMAS

2.1 Organigrama General de TAR Aerolíneas



* Posición de AOC

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



3. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

3.1 Responsabilidad y Autoridad

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

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

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

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

- Director
- Gerente
- Auditores

3.2 Personal de Aseguramiento de Calidad

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

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

4. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS

4.1 Provisión de los Recursos

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

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

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

4.2 Recursos Humanos

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

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


5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

5.1 Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad

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

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

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

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	CAPÍTULO III	Organización

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

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

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

5.2 Gerente de Aseguramiento de la Calidad

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

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

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

- Verificar que se cumpla con las disposiciones, procedimientos y políticas de la compañía, publicados en el Manual General Operaciones, Manual General de Mantenimiento y Procedimientos de Taller Aeronáutico, Manual de Despacho, Manual de Sobrecargos, Manual de Operaciones Tierra y Normatividad Mexicana. Administrar los recursos humanos de la Gerencia.
- Evaluar las auditorías con el fin de obtener áreas de oportunidad en el Aseguramiento de la Calidad.
- Atender y coordinar las auditorías que son realizadas a TAR Aerolíneas.
- Actualizar el listado de proveedores con base a las diversas auditorías y solicitudes del área de cadena de suministros.
- 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 Confiabilidad
- Envío de los reportes de auditoría a las áreas auditadas.
- Envío de segundos requerimientos de los reportes de auditoría a las áreas auditadas para recibir las acciones correctivas.
- Programación de cursos de capacitación del personal del área y resguardo de registros.
- Colaborar en auditorías externas (ejemplo: FAA, AFAC, IOSA, BARS, etc.).
- Atender asuntos especiales, encomendados por el director de seguridad aérea y aseguramiento de la calidad.
- Participar en la generación del presupuesto anual de la dirección sobre las necesidades de la Gerencia.

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

5.3 Auditor

El Auditor de Calidad es directamente responsable ante el Gerente de Aseguramiento de la 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 auditorías y mejorar el alcance de las mismas.
- Desarrollar auditorías de acuerdo a procedimientos y tiempos establecidos.
- Lograr los objetivos trazados por la gerencia respecto al desarrollo de las auditorías.
- Realizar reunión de apertura y cierre de auditoría con las áreas involucradas.
- Realizar reportes finales de auditorías
- 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.

6. PERFIL DE PUESTOS

6.1 Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad

Objetivo:

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

Requisitos:

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

- Manejo de Computadora: MS Office.
- Nivel de Idioma Inglés: Hable, lea y escriba en un 75%
- Entrevistas: Con Recursos Humanos y Director General.
- Ubicación de la Plaza: Santiago de Querétaro, Querétaro.

6.2 Gerente de Aseguramiento de Calidad

Objetivo:

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

Requisitos:

- Escolaridad: Ingeniería o Licenciatura.
- Conocimientos específicos: 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.
- Nivel de Idioma Inglés: Hable, lea y escriba en un 75%
- Entrevistas: Con Recursos Humanos y Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Ubicación de la Plaza: Santiago de Querétaro, Querétaro.

6.3 Auditor

Objetivo:

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

Requisitos:

- **Escolaridad:** Ingeniería o Licenciatura o Técnico Aeronáutico o mínimo 3 años de experiencia en el medio aeronáutico.
- **Conocimientos Específicos:** Conocimientos en operaciones de aerolíneas o Normas ISO en sistemas de gestión de calidad o experiencia en sistemas de calidad, Leyes y Reglamentos de Aviación Civil Nacionales e Internacionales.
- **Destrezas:** Manejo y conducción de auditorías.
- **Actividades a Desempeñar:** Conducir auditorías internas y externas, documentar resultados y seguimiento de acciones remediales. Control y archivo de los registros de calidad
- **Sexo:** Indistinto
- **Edad:** Indistinto
- **Estado Civil:** Indistinto
- **Complejión:** Indistinto

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



MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

CAPÍTULO IV

Sistema de Calidad

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

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2. INTRODUCCIÓN:

El Sistema de Calidad garantiza el cumplimiento de las actividades de operaciones y mantenimiento de TAR Aerolíneas y de empresas subcontratadas, con los requerimientos normativos nacionales, estándares internacionales como pueden ser IOSA y BARS, mejores prácticas de la industria, así como 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 la Calidad para cumplir con lo establecido en este manual.

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

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD

El Sistema de Calidad considera lo siguiente:

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

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

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

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

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

Siempre que TAR Aerolíneas requiera subcontratar cualquier proceso que pueda afectar las operaciones, la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad a través de la Gerencia de Aseguramiento de la 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, estándares IOSA y BARS.

4. MANUALES Y DOCUMENTOS DE SOPORTE

A continuación, se mencionan de manera enunciativa más no limitativa algunos de los manuales y documentos que pueden dar soporte al sistema de Gestión de Calidad.

- Manual de Aseguramiento de Calidad (MAC).
- Manual General de Operaciones (MGO).
- Manual General de Mantenimiento y Procedimientos de Taller Aeronáutico (MGMyPTA).
- Manual de Estándares de Auditoría de Seguridad Operacional IATA (IOSA Standard Manual – IATA Operational Safety Audit Standard Manual).
- Norma Básica de Riesgos Aeronáuticos (Basic Aviation Risk Standard - Flight Safety Foundation).
- Norma ISO 9000: -2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015, Requerimientos de Sistemas de Administración de Calidad
- Manuales y procedimientos internos TAR

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO



MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

CAPÍTULO V

Programa de Aseguramiento de Calidad

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 ALEATORIAS DE CALIDAD:	V-5
4. AUDITORIAS	V-7
4.1 Clasificación de las Auditorías:.....	V-7
4.1.1 Auditorías Internas	V-7
4.1.2 Auditorías Externas:.....	V-7
4.1.3 Auditorías Programadas	V-7
4.1.4 Auditorías No Programadas (Internas y Externas)	V-7
4.1.5 Auditorías Organizacionales	V-8
4.2 Proceso de Auditoría.....	V-9
4.2.1 Planeación y preparación de la Auditoría:	V-9
4.2.2 Ejecución de la Auditoría:	V-10
4.2.3 Aspectos adicionales a Evaluar en Auditorías en Sitio a Proveedores	V-11
4.2.4 Clasificación de los hallazgos	V-12
4.2.5 Guías o Listas de Verificación de Auditorias	V-12
4.2.6 Reporte Final de Auditoría:	V-13
4.2.7 Direccionamiento de los Reportes	V-13
4.3 Alcance de las Auditorías.....	V-13
4.4 Programa de auditorías.....	V-15
5. SEGUIMIENTO.	V-17
5.1 Segundo Requerimiento.....	V-17
5.2 Tercer Requerimiento.	V-17
5.3 Cuarto requerimiento.	V-17
5.4 Extensión de la fecha de cumplimiento.....	V-18
6. REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN	V-19
6.1 Comité de Seguridad Operacional.	V-19
6.1.1 Constitución del Comité	V-19
6.1.2 Periodicidad entre Reuniones del Comité.....	V-20
6.1.3 Responsabilidades.....	V-21
6.1.4 Política de Atención de Acuerdos y Asuntos Tomados en el Comité.....	V-22
6.1.5 Autonomía del Comité.....	V-23
6.1.6 Control y Registro de ACUERDOS.....	V-23
7. REGISTROS	V-24
8. AUDITORES	V-24
8.1 Introducción.	V-24
8.1.1 Auditor Interno:.....	V-24
8.1.2 Auditor designado de tiempo parcial:.....	V-25
8.2 Calificación de los Auditores	V-25
8.3 Autorización de los Auditores	V-25
8.4 Código de Ética del Auditor.....	V-25
8.5 Recalificación de los Auditores.....	V-26



MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

CAPÍTULO V

Programa de Aseguramiento de Calidad

8.6	Capacitación	V-26
8.7	Registros.....	V-27

2. INTRODUCCION

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

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

El Programa de Aseguramiento de Calidad consta de:

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

3. INSPECCIONES ALEATORIAS DE CALIDAD:

Por medio de la vigilancia de las actividades en las operaciones de mantenimiento y operaciones en rampa (a excepción de procedimientos de combustible, los cuales requieren un aviso formal al proveedor) 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 son realizadas durante un día hábil por lo menos una vez cada 4 meses, reportando únicamente cualquier hallazgo al responsable del proceso para su corrección.

Estas inspecciones no requieren de un aviso de notificación previo hacia las áreas o empresas involucradas, ya que no se consideran como auditorías programadas, por lo cual, a pesar de la falta de aviso, deberán ser reconocidas y aceptadas tales inspecciones aleatorias. 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 informará a la dirección, gerencia o jefatura correspondiente al proceso inspeccionado el resultado de la inspección, el cual en caso de haber detectado hallazgos se emitirá el formato AC-008 "Reporte de Acciones Correctivas" para su seguimiento. 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 los tiempos establecidos de acuerdo al nivel de hallazgo establecidos en este manual.

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

Los puntos o áreas a evaluar durante las inspecciones aleatorias de calidad por concepto de seguridad y calidad son las correspondientes a los procesos pertenecientes a la dirección de mantenimiento y dirección de operaciones.

Para llevar un control y seguimiento de los hallazgos generados, estos son registrados en una base de datos electrónica a cargo de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad.

4. AUDITORIAS

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

Se define por ejecución de Auditorías al procedimiento llevado a cabo por el personal que integra la Gerencia de Aseguramiento de la 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:

4.1.1 Auditorías Internas

Estas auditorías cubren todas las áreas de TAR Aerolíneas tanto en su base, taller aeronáutico, así como en las estaciones donde se opere.

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 aeronáutico como consecuencia de:

- Una detección continua de hallazgos por parte de las autoridades, socios comerciales,

áreas de nuestra organización y la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

- Contrato con Nuevos Proveedores, Talleres Aeronáuticos o Proveedores de Servicios para su calificación inicial.
- A solicitud de cualquier área para auditar sus procesos.
- A raíz de una deficiencia detectada por esta Dirección.
- Cuando se implemente un nuevo procedimiento.
- Cuando se identifique un peligro en las operaciones.

Este tipo de auditoria podrá ser efectuada, sin previa notificación al área auditada.

4.1.5 Auditorías Organizacionales

Este tipo de Auditorías son efectuadas a toda la Organización, también llamadas de sistema con el fin de verificar el cumplimiento de estándares internacionales como pueden ser IOSA, FAA, BARS o cualquier otra autoridad o cliente que requiera este tipo de auditorías cada determinado tiempo

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

4.2 Proceso de Auditoría

4.2.1 Planeación y preparación de la Auditoría:

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

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

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

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

El Gerente de Aseguramiento de la Calidad o la persona que designe, prepara y envía por correo electrónico o cualquier otro medio escrito la notificación de la auditoría mediante el formato AC-004 "Aviso de Auditoría". Este aviso incluirá:

- La fecha propuesta de la auditoría con el fin de verificar que no haya inconvenientes en el departamento o área a auditar para la ejecución de la auditoría.
- Objetivo de la auditoría
- El Programa de Actividades
- Nombre(s) del auditor(es).

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

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 correspondientes al alcance de la auditoría, incluyendo las áreas administrativas.
- Realizar entrevistas y conversaciones con el personal para verificar si están familiarizados con los procedimientos internos propios del área auditada.
- Revisión de documentos y manuales publicados.
- Examen de una muestra de los expedientes.
- Testimonio de las actividades que integran la operación.
- Generación de registros
- Obtener evidencias de las discrepancias encontradas durante la auditoría, para sustentar el reporte de la auditoría.
- Evaluar las evidencias.
- Anotar las observaciones que surjan durante la ejecución de la auditoría, éstas deberán ser comentadas con el supervisor o responsable del área auditada durante el desarrollo de la misma.
- Si durante la ejecución de una auditoría interna se detecta una desviación nivel 1, el auditor deberá notificar al responsable del proceso con la finalidad de que se realice una acción inmediata y/o en su caso detener la actividad de trabajo que se está realizando, lo cual es una contención a los posibles efectos negativos a la desviación detectada.
- 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 Clasificación de los hallazgos

El criterio para calificar el nivel de cada uno de los hallazgos resultantes de las auditorías se efectuará de acuerdo a la siguiente clasificación:

Los hallazgos se clasifican en:

Nivel de Hallazgo	Implicación	Acción en sitio	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Cierre
H1	Desviaciones que afectan la seguridad o aeronavegabilidad	Inmediata	5 días naturales	5 días naturales
H2	Desviaciones a regulaciones de autoridades aeronáuticas y procedimientos internos	Acorde al evento reportado	30 días naturales	Hasta 6 meses
H3	Áreas de oportunidad u observaciones que no incumplen algún requisito normativo.	No requerida	60 días naturales	Hasta 12 meses

Importante:

- Para la emisión del reporte se tendrá un máximo de 10 días naturales a partir de la fecha de cierre de la ejecución de la auditoría, para el caso de que existan hallazgos Nivel H1, el hallazgo se tendrá que emitir al final de la misma auditoría.
- El tiempo de respuesta para un hallazgo inicia a partir de la fecha de notificación del resultado de auditoría.
- 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.

4.2.4 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 VIII.

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

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

El uso de las listas de verificación y formularios no restringe la extensión de las actividades de auditoría, que puedan cambiarse como resultado de la información recopilada durante la misma.

4.2.5 Reporte Final de Auditoría:

Se formaliza la auditoría, editando y enviando el Reporte de Auditoría, utilizando la forma AC-001 "Reporte de Auditoría" donde se describen los puntos que abarcó la auditoría en la sección de desarrollo, así como aspectos sobresalientes, hallazgos detectados; también se establece el resultado de la auditoría.

El reporte de auditoría se divide en cinco secciones: I.- Datos Generales, II.- Desarrollo y Conclusión, III.- Observaciones, IV.- Hallazgos.

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

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

- **Cumple:**
Cuando el área auditada o proveedor de servicios a quien se practicó la auditoría cumple con la legislación nacional e internacional vigente y de los procedimientos establecidos en los diferentes manuales de la empresa. Esto no necesariamente significa que ha cumplido con el 100% de los estándares, sino que pudiera haber pocos hallazgos de menor nivel.
- **No cumple:**
Cuando se identifican una o varias áreas de riesgo para la operación, clasificadas en nivel 1, se aplicará este criterio de evaluación en el reporte y se deberán tomar las acciones inmediatas que se requieran para eliminar las posibilidades de cualquier riesgo.

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

El reporte final se captura en la Base de Datos del Programa de Aseguramiento de Calidad.

El Gerente de Aseguramiento de la Calidad o su delegado, enviará el Reporte 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 de Auditoría.

4.2.6 *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 la 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.

4.2.7 *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, o podrá ser auditada por autoridades aeronáuticas y/o terceros.

4.3 Alcance de las Auditorías

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

- a. La organización
- b. Objetivos y planes de la compañía
- c. Procedimientos Operacionales
- d. Seguridad Operacional
- e. Certificado de Explotador Aéreo (AOC)
- f. Rendimientos de la aeronave
- g. Operaciones en diferentes condiciones climatológicas
- h. Sistemas de comunicación
- i. Peso y Balance de las aeronaves
- j. Instrumentos y Equipo de Seguridad
- k. Manuales, bitácoras y registros

- l. Interfase entre Mantenimiento y Operaciones
- m. Uso del MEL
- n. Programas de Mantenimiento, directivas de aeronavegabilidad y boletines
- o. Mantenimiento de las Aeronaves
- p. Items diferidos
- q. Mercancías Peligrosas
- r. Personal de vuelo y de tierra
- s. Seguridad de la Aviación Civil
- t. Adiestramiento
- u. Aeropuertos

4.4 Programa de auditorías

El programa de auditorías consta de control para las auditorías internas y para las auditorías externas.

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

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

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

Al 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, en un periodo no mayor a tres meses del inicio de operaciones. A partir de la fecha en que se realice la auditoría, este aeropuerto deberá ser incluido en el programa anual de auditorías.

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".

5. SEGUIMIENTO

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 implementen dentro de los periodos de tiempo definidos en este manual.

Una vez concluido el proceso de auditoría el auditor deberá efectuar lo siguiente:

- Enviar por correo electrónico al auditado el Reporte de Auditoría a través del formato AC-001 y el Reporte de Acciones correctivas a través del formato AC-008, en un periodo no mayor a 10 días naturales.
- Cuando el auditado conteste (por escrito en el formato o por e-mail) los hallazgos, el auditor analizará causa raíz, acción correctiva e implementación de acción correctiva.
- Después del análisis el auditor informará al auditado el estatus de cada hallazgo.
- En caso de que las respuestas y evidencias sean satisfactorias para todos los hallazgos el auditor emitirá y enviará al auditado la Carta de Cierre de Auditoría a través del formato AC-009

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 Auditor asignado enviará el segundo requerimiento por e-mail al auditado con copia al Gerente y Director correspondiente.

5.2 Tercer Requerimiento.

Si la respuesta al segundo requerimiento no es satisfactoria, o no se da en un plazo máximo de 3 días posteriores al envío del segundo requerimiento, un tercer requerimiento será emitido por parte del Gerente de Aseguramiento de Calidad y enviado al Director correspondiente, con copia al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

5.3 Cuarto Requerimiento.

Por último, si la respuesta al tercer requerimiento no es satisfactoria, o no se da en un plazo máximo de 3 días posteriores al envío del tercer requerimiento, un cuarto requerimiento será emitido por parte del Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y enviado al Director correspondiente, con copia al Director General.

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

Puntos contemplados en esta revisión son:

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

6.1 Comité de Seguridad Operacional.

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

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

6.1.1 Constitución del Comité

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

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

- Director General
- Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad
- Director Operaciones
- Director de Ingeniería y Mantenimiento / Responsable de Taller Aeronáutico Núm. 473.
- Director de Tecnología de Información
- Director Comercial
- [Director de Finanzas](#)
- Director Jurídico
- Director de Cadena de Suministro.
- Gerente de Aseguramiento de Calidad
- Gerente de Seguridad Aérea
- Gerente de Capacitación

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

Cargo en el Comité	Titular	Suplente
Presidente	Director General	Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad
Secretario	Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad	Gerente de Seguridad Aérea
Vocal	Director Jurídico	Director de 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.

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

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

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

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

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

6.1.3 Responsabilidades

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1.5 *Autonomía del Comité*

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

6.1.6 *Control y Registro de ACUERDOS*

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

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

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

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

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

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

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

Para mayor referencia del procedimiento refiérase al Manual de Seguridad Operacional “Comité De Seguridad Operacional”

7. REGISTROS

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

La Gerencia de Aseguramiento de Calidad conservará el archivo electrónico de los registros, por un mínimo de 2 ejercicios de auditoría

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

- AC-002 “Programa de Auditorías”.
- AC-004 “Aviso de Auditoría”
- AC-001 “Reporte de Auditoría”
- AC-008 “Reportes de Acciones Correctivas”
- AC-009 “Carta de Cierre de Auditoría”
- AC-012 “Listas de Verificación”

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 adscrito a la Dirección de Seguridad Aérea y 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.

8.1.2 Auditor designado de tiempo parcial:

Personal de TAR Aerolíneas que no pertenece a la Dirección de Seguridad Aérea y 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 Lista de Auditores:

NOMBRE	TIPO AUDITOR
César Castillo Quintos	Auditor interno
José Joaquín Hernández Lugo	Auditor Interno
Víctor Manuel Landa Reyes	Auditor Interno
Alejandro Bonilla Herrera	Auditor designado
Juan José Sánchez Camberos	Auditor designado
José Antonio Durán Arce	Auditor Interno

8.2 Calificación de los Auditores

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

- Cumplir con el perfil de auditor definido en el presente manual.
- Participar como observador en dos auditorías bajo la supervisión de un auditor interno.
- Realizará una auditoría como auditor líder, bajo la supervisión de un auditor interno.

NOTA: Para los auditores calificados previo a la entrada en vigor de la revisión 12 de este manual, su calificación continuará vigente y será válido el proceso y formato de calificación anterior.

8.3 Autorización de los Auditores

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

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

La "Hoja de Calificación de Auditor", forma AC-006, establece el tipo de auditor de calidad que es habilitado.

8.4 Código de Ética del Auditor

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

- 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 auditoria de manera confidencial y no mencionarla ni distribuirla por cualquier medio.
- El Auditor debe ser integro al llevar a cabo la auditoria, reportando lo evidente sin caer en prejuicios o “personalizar la auditoria”.
- 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 auditoria 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 una auditoria interna o externa anualmente.

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

8.6 Capacitación

Curso	Inicial	Recurrente 24 meses
Inducción a la Empresa	X	
Factor Humano	X	X
SMS	X	X
AVSEC	X	X
Mercancías Peligrosas	X	X
Sistemas de Calidad*	X	
Capacitación Técnica**		X

* Cursos que forman parte o que en su temario describan algún sistema de Gestión de Calidad

** Curso técnico aeronáutico impartido por un centro de capacitación autorizado. Para los temas FH, MP, SMS, AVSEC, reglamentación; se considerará como válido si son parte de un curso y estos se encuentran descritos en el syllabus de dicho curso.

8.7 Registros

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

- Hoja de Calificación de auditor AC-006
- Constancias de adiestramiento
- Currículum Vitae

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

1. TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO VI: SISTEMA DE CALIDAD PARA SERVICIOS SUBCONTRATADOS Y PROVEEDORES

1. TABLA DE CONTENIDO.....	VI-2
2. SERVICIOS SUBCONTRATADOS	VI-4
2.1 Mantenimiento.....	VI-5
2.2 Aprobación de proveedores.....	VI-5
2.3 Clasificación de Proveedores.....	VI-6
2.3.1 CATEGORÍA 1:.....	VI-6
2.3.2 CATEGORÍA 2:.....	VI-6
2.3.3 CATEGORÍA 3:.....	VI-6
2.4 Criterios para la Aprobación de Proveedores.....	VI-6
2.5 Criterios para Desaprobación de Proveedores.....	VI-7
2.6 Re-aprobación de Proveedores.....	VI-8
2.7 Concesiones.....	VI-8
2.8 Auditorías documentales.....	VI-9
2.9 Compras	VI-9

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2. SERVICIOS SUBCONTRATADOS

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

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

2.1 Mantenimiento.

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

Dicha contratación contempla, entre otros, los siguientes servicios:

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

2.2 Aprobación de proveedores.

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

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

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

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

2.3.3 CATEGORÍA 3:

Cubre a los talleres reparadores aprobados por la AFAC, las empresas dedicadas a la venta e intercambio de productos aeronáuticos (comúnmente llamados "Brokers"), prestadores de servicios de mantenimiento de línea, agencias de soporte y servicios.

2.4 Criterios para la Aprobación de Proveedores

Un proveedor para ser aprobado deberá tener implementado un sistema de calidad que como mínimo cumpla alguno de 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, etc. o políticas establecidas por la Gerencia de Aseguramiento de Calidad.

De lo establecido anteriormente, se determina que:

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

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

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

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

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

2.5 Criterios para Desaprobación de Proveedores

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

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

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

2.6 Re-aprobación de Proveedores

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

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

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

2.7 Concesiones

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

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

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

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

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

2.8 Auditorías documentales

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

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

Para recabar la información, esta se solicita al proveedor a través de un cuestionario que le es enviado con el fin de que vacíe 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 menciona en el capítulo VIII.

2.9 Compras

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

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

CAPÍTULO VII: FORMATOS

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1. TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO VII: FORMATOS.....	VII-1
1. TABLA DE CONTENIDO.....	VII-3
2. FORMATOS UTILIZADOS	VII-5
2.1 Reporte de Auditoría. Formato AC-001.....	VII-5
2.2 Programa de Auditorías Internas. Formato AC-002.....	VII-9
2.3 Aviso de Auditoría. Formato AC-004.....	VII-11
2.4 Hoja de Calificación de Auditor. Formato AC-006.....	VII-12
2.5 Reporte de acciones correctivas. Formato AC-008.....	VII-13
2.6 Carta de cierre de auditoría. Formato AC-009.....	VII-15
2.7 Lista de verificación. Formato AC-012.....	VII-16

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

14.- SECCIÓN III OBSERVACIONES						
<p>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 requiere para cerrar la observación. El tiempo de corrección será de <u>30 días naturales como máximo</u>.</p>						
No.	DESCRIPCION	NIVEL	FECHA LIMITE DE ATENCION			
			AREA	CA	SMS	AVSEC
1						
15.- SECCIÓN IV HALLAZGOS						
<p>NIVEL 1.- Desviaciones que afectan la seguridad o aeronavegabilidad, se deberán tomar acciones en sitio <u>inmediatas</u>, y un tiempo de cierre de <u>5 días naturales</u>.</p>						
<p>NIVEL 2.- Desviaciones a regulaciones de autoridades aeronáuticas y procedimientos internos, se deberá tomar acciones en sitio en acorde al evento reportado, y un tiempo de implementación de acciones correctivas de <u>30 días naturales</u>.</p>						
No.	DESCRIPCION	NIVEL	FECHA LIMITE DE ATENCION			
			AREA	CA	SMS	AVSEC
1						
	REGULACION DE REF:		AREA:	CA	SMS	AVSEC
16.- REPORTE EFECTUADO POR	17.- REPORTE REVISADO POR	18.- REPORTE APROBADO POR				
AUDITOR LIDER	GTE. ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	DIR. SEGURIDAD AEREA Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD				

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

1.- Referencia: Identificación de la auditoría

2.- 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.

3.- Objetivo: Desarrollar el objetivo de la auditoría.

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

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

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

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

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

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

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

11.- 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.

12.- Resultado final de la auditoría: Establecimiento de cumplimiento o no cumplimiento de acuerdo a lo establecido en este manual

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

14.- Sección III Observaciones: Asentar todas las observaciones detectadas durante el desarrollo de la auditoría.

- No.- Consecutivo de observaciones detectadas
- Descripción- Redacción de la observación
- Nivel. - Criterio de clasificación
- Fecha límite de atención. - Fecha de corrección (si aplica)
- Área. -Criterio del hallazgo u observación.

15.- 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.

No.- Consecutivo de hallazgos detectados
Descripción- Redacción del hallazgo
Nivel. - Criterio de clasificación
Fecha límite de atención. - Fecha de corrección
Área. -Criterio del hallazgo u observación.

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

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

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

1. **No.:** Consecutivo de auditoría.
2. **Nombre de auditoría:** Área o estación a ser auditada
3. **Identificador de auditoría:** Codificación de identificación de auditoría
4. **Auditor asignado:** Nombre del auditor que realizará la ejecución y seguimiento de la auditoría.
5. **Mes de programación:** Periodo de ejecución de la auditoría
6. **Estatus:** Etapa del ejercicio de auditoría.
7. **Dirección:** Dirección responsable del área o proceso auditado.
8. **Tipo de auditoría:** Clasificación del ejercicio de auditoría.
9. **Última auditoría:** Periodo de ejecución de la última auditoría.

2.3 Aviso de Auditoría. Formato AC-004



Santiago de Querétaro, Querétaro a XX de XXXX de XXXX

REF: XXXXXXXXXXXX

Ing. XXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Con el propósito de dar cumplimiento al programa de auditorías, me permito informarle que hemos programado, de no haber inconveniente de su parte, la realización de la auditoría (**NOMBRE DE AUDITORÍA**) a la que usted dignamente representa. La auditoría se realizará el (**FECHA DE AUDITORIA**) de acuerdo a la agenda propuesta.

FECHA	ALCANCE DE AUDITORIA

La auditoría se realizará en apego a lo establecido en los manuales de la empresa, así como normatividad aplicable, por ejemplo, pero no limitativo:

- XXXX
- XXXX
- XXXX
- XXXX

Los métodos que pueden ser usados para la obtención de datos son:

- Entrevista al personal.
- Observaciones de actividades en el lugar de trabajo.
- Muestreo de Registros/verificación de documentos.

El auditor asignado es:

- XXXXXXXX XXXXXX

La auditoría se efectuará sin interferir en las actividades del área a auditar.

Reiteramos nuestra gratitud por la atención prestada a la presente.

ATENTAMENTE

César Castillo Quintos.
Gerente de Aseguramiento de Calidad

BLVD. BERNARDO QUINTANA CS9806 INT. B706 PISO 7 COL. CENTRO SUR, QUERÉTARO, QUERÉTARO.

www.tar.com.mx

AC-004

Rev 1

Noviembre 2022

2.4 Formato de Calificación de Auditor. Formato AC-006

	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
	HOJA DE CALIFICACIÓN DE AUDITOR	Pág. 1 de 1

NOMBRE AUDITOR:	
EDUCACIÓN Y NIVEL ALCANZADO:	
<p>A través de esta Hoja de Calificación, se autoriza para realizar auditorías a nombre de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad, dichas auditorías deberán ser imparciales y funcionalmente independientes de las actividades del personal calificado.</p>	
EXPERIENCIA:	
OBSERVACIONES:	
FECHA:	FIRMA DEL AUDITOR
FIRMA	

2.5 Reporte de acciones correctivas AC-008

 REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS / CORRECTIVE ACTION REPORT	
1.- DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO / FINDING DESCRIPTION	2.- REFERENCIA DE AUDITORÍA / AUDIT REFERENCE
	3.- No. DE HALLAZGO / FINDING No.
	4.- CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO / FINDING CLASSIFICATION
	5.- FECHA LÍMITE DE ATENCIÓN / FINDING DUE DATE
	6.- CRITERIO DE INCUMPLIMIENTO / NON CONFORMANCE REFERENCE
7.- CAUSA RAZA / ROOT CAUSE	
8.- ACCIÓN CORRECTIVA / CORRECTIVE ACTION	
9.- IMPLEMENTACIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA / CORRECTIVE ACTION IMPLEMENTATION	
10.- EVALUACIÓN DEL AUDITOR / AUDITOR ASSESSMENT	11.- ESTADO DEL HALLAZGO / FINDING STATUS

AC-008

Rev original

Noviembre 2022

Instrucciones de llenado del formato AC-008:

1. **Descripción del hallazgo:** informe o redacción de la discrepancia o No Conformidad observada durante la ejecución de la auditoría
2. **Referencia de la Auditoría:** Código de identificación asignado a la auditoría
3. **No. De Hallazgo:** Número consecutivo o identificador numérico asignado al hallazgo
4. **Clasificación de hallazgo**
5. **Fecha límite de atención del hallazgo:** de acuerdo a su clasificación, tiempo que tiene el área auditada para tomar acciones y atender el hallazgo.
6. **Criterio de incumplimiento:** referencia normativa o documental.
7. **Causa Raíz:** análisis para detectar la causa que origina la desviación o discrepancia.
8. **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
9. **Implementación de la acción correctiva:** descripción de las evidencias que dan soporte a la implementación de la acción correctiva.
10. **Evaluación del auditor:** Análisis de la Causa Raíz, Acción Correctiva e implementación de la Acción Correctiva para determinar la viabilidad de cumplimiento.
11. **Estatus del Hallazgo**

2.6 Carta de cierre de auditoría AC-009



CARTA DE CIERRE DE AUDITORÍA/ AUDIT CLOSURE LETTER

QUERETARO, QUERETARO a día de mes de año.

Estimado XXXXXXXX
CARGO

Asunto: Carta de cierre de auditoría.

Por medio de la presente agradezco la apertura del personal a al mejora continua, así mismo, el compromiso para la atención de los hallazgos u observaciones detectadas en la pasada auditoría referencia XXX-X-XX-XXXX efectuada del día al día de mes de año a la ESTACIÓN QUERETARO (QRO).

Por lo anterior, se informa que en base a la evidencia proporcionada y las acciones correctivas implementadas, los hallazgos reportados han sido cerrados; por lo que el día de mes de año se da por concluido el proceso de auditoría realizada a la Estación Queretaro (QRO) de acuerdo al sistema de Gestión de Calidad de TAR.

Me despido no sin antes enviar un cordial saludo.

XXXXXXXXXX

AUDITOR

AC-009

Rev Original

Noviembre 2022

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO



CAPÍTULO VIII: LISTAS DE VERIFICACIÓN

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

1. TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO VIII: LISTAS DE VERIFICACIÓN 1

1 TABLA DE CONTENIDO..... 3

2 LISTAS DE VERIFICACIÓN..... 5

2.1 Listas de Verificación. 5

2.1.1 Listas de verificación Operaciones: 5

2.1.2 Listas de verificación Ingeniería y Mantenimiento 5

2.1.3 Listas de verificación de Seguridad Operacional..... 6

2.1.4 Listas de verificación de Seguridad de la Aviación Civil (SECURITY). 6

2.1.5 Listas de verificación Servicios Contratados (Combustibles). 6

2.2 Control de las Listas de Verificación..... 6

PÁGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO

2 LISTAS DE VERIFICACIÓN.

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

El uso de estas listas es un apoyo del auditor para preparar y desarrollar una auditoría, motivo por el cual, podrá formar 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:*

- Estaciones.
- Gerencia corporativa de aeropuertos
- Ingeniería de operaciones
- CCO
- Sobrecargos y estándares de servicio
- Jefatura estándares de vuelo
- Jefatura control de tripulaciones
- Jefatura de pilotos
- Capacitación
- Simulador

2.1.2 *Listas de verificación Ingeniería y Mantenimiento*

- Información técnica
- CCM
- Planeación y control de mantenimiento
- Confiabilidad
- Aviación Ejecutiva
- Inspección
- Registros técnicos
- Almacén
- Personal Técnico
- Servicio mayor
- Ingeniería de mantenimiento
- Apariencia
- Cadena de suministro.

2.1.3 Listas de verificación de Seguridad Operacional

- SMS
- Respuesta a la emergencia

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

- AVSEC

2.1.5 Listas de verificación Servicios Contratados (Combustibles).

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

2.2 Control de las Listas de Verificación.

Las “**Listas de verificación**” se controlarán de manera independiente a este manual debido a que se encuentran en constante modificación según se requiera; La Gerencia de Aseguramiento de Calidad mantendrá un control del estatus de las listas de verificación; Dicho control se encuentra disponible cuando la autoridad o alguna entidad lo requiera.

No.	Nombre de lista	Clave
1	Estaciones	LV-EST
2	Cadena de suministro	LV-CDS
3	Aviación ejecutiva	LV-AVJ
4	Gerencia corporativa de aeropuertos	LV-GCA
5	SMS	LV-SMS
6	Respuesta a la emergencia	LV-REP
7	Inspección	LV-INS
8	Registros técnicos	LV-REG
9	Confiabilidad	LV-CON
10	Ingeniería de operaciones	LV-INO
11	CCO	LV-CCO
12	Sobrecargos y estándares de servicio	LV-SOB
13	AVSEC	LV-AVS

14	Jefatura estándares de vuelo	LV-JEV
15	Apariencia	LV-APA
16	Ingeniería de mantenimiento	LV-INM
17	Servicio mayor	LV-SER
18	Jefatura control de tripulaciones	LV-JCT
19	Almacén	LV-ALM
20	Planeación y control de mantenimiento	LV-PYC
21	Jefatura de pilotos	LV-JDP
22	Capacitación	LV-CAP
23	Simulador	LV-SIM
24	CCM	LV-CMM