



# Código de excelencia

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Original	Lucía López / Directora de Seguridad Aérea	Ignacio Vázquez / Director Ejecutivo de Capital Humano y Relaciones Institucionales	Alberto Chávez / Director General

### 1.2. Registro de revisiones

No. de Revisión	Fecha de la Revisión	Motivo de la Revisión
Original	Noviembre 2025	Establecimiento de los fundamentos de la cultura de excelencia en TAR

Este código será revisado por la Dirección de Seguridad Aérea y/o por la Dirección Ejecutiva de Capital Humano y Relaciones Institucionales cuando sea necesario.

## 2. Contenido

### 2.1. Propósito del código

El Código de Excelencia establece los principios y comportamientos mínimos esperados para vivir una Cultura de Excelencia en TAR. Da claridad, coherencia y sentido a cómo operamos, cómo decidimos y cómo nos relacionamos.

### 2.2. Principios de excelencia

#### 2.2.1. Seguridad primero

- Operamos con precisión, disciplina y consciencia situacional.
- Decidimos siempre con la seguridad como filtro primario.
- Reportamos, corregimos, prevemos y actuamos.

### **2.2.2. Disciplina operacional**

- Seguimos los procesos y procedimientos.
- Hacemos lo correcto incluso cuando nadie nos ve.
- Evitamos atajos y documentamos lo que hacemos.

### **2.2.3. Profesionalismo y expertise técnico**

- Buscamos el dominio de nuestros procesos, procedimientos y competencias.
- Cumplimos estándares internacionales y buscamos ir más allá.

### **2.2.4. Responsabilidad personal y trabajo en equipo**

- Cada acción es una firma personal.
- Asumimos nuestras decisiones, cumplimos compromisos y damos seguimiento.
- Trabajamos con sentido de dueño.

### **2.2.5. Servicio y respeto por las personas**

- Respetamos la dignidad, el tiempo y el trabajo de los demás.
- Valoramos las diferencias y construimos desde la empatía.
- Pensamos en todas las personas: pasajeros, empleados, proveedores, accionistas.

### **2.2.6. Mejora continua y aprendizaje**

- Observamos, cuestionamos, proponemos y hacemos.
- Aprendemos de las situaciones para prevenir en la siguiente.
- Transformamos errores y observaciones en oportunidades para mejorar.

### **2.2.7. Comunicación clara y oportuna**

- Informamos con precisión y oportunidad.
- Escuchamos con disposición y apertura.
- Atendemos cordialmente para facilitar las interacciones y los resultados.

## 2.3. Comportamientos observables

### Así es como se ve la excelencia en la gente TAR:

- Llegar preparado y puntual a las juntas y/o a las operaciones.
- Cerrar tus pendientes y dar seguimiento a los temas sin que te lo pidan.
- Mantener tus registros, reportes y documentación al día.
- Respetar los tiempos, personas, procesos y canales.
- Ser diligente y estar disponible cuando se requiere.
- Reportar riesgos, desviaciones o condiciones inseguras.
- Cumplir los procedimientos y normas; instruir y decidir en consecuencia.
- Compartir información útil entre áreas para evitar retrasos o retrabajos.
- Atender al pasajero como si fuera único.
- Actuar con templanza ante la presión.
- Escuchar antes de responder.
- Cuidar los materiales, equipos, aeronaves y recursos.
- Proponer mejoras específicas y viables.
- Involucrarse en la ejecución de los proyectos.
- Honrar los compromisos interáreas.
- Tratar a todas las personas con respeto y cortesía.

## 2.4. "No negociables" de la excelencia TAR

1. La seguridad primero
2. La disciplina siempre
3. La verdad por delante
4. El trabajo bien hecho
5. El respeto como base
6. El servicio como actitud
7. La congruencia como guía

## 2.5. Matriz de competencias por nivel de responsabilidad

La siguiente matriz se estructura en 7 competencias derivadas directamente de los principios de excelencia contenidos en este código, y se aterriza en comportamientos observables por nivel de responsabilidad.

<b>Competencia</b>	<b>Personal operativo</b>	<b>Coordinadores y Supervisores</b>	<b>Gerentes y Jefes</b>	<b>Nivel Directivo</b>
Seguridad y disciplina operacional	Cumple procedimientos sin excepción; reporta riesgos; mantiene registros correctos.	Asegura el cumplimiento del personal; verifica registros; corrige desviaciones.	Garantiza el cumplimiento normativo; gestiona riesgos; avala procesos seguros.	Es garante del estándar de seguridad en la empresa; abandera la cultura.
Expertise técnico	Domina lo básico de su puesto; solicita apoyo cuando corresponde; cuida los equipos y recursos.	Desarrolla a su equipo; domina procesos; resuelve dudas técnicas.	Toma decisiones técnicas con criterio; eleva estándares; impulsa la profesionalización.	Toma decisiones estratégicas informadas; equilibra seguridad, operación y rentabilidad.
Responsabilidad personal	Cierra pendientes; llega preparado/puntual; entrega información completa y veraz.	Asegura la continuidad operativa; define prioridades; da seguimiento integral.	Asegura los resultados del área; anticipa problemas; gestiona recursos.	Rinde cuentas; alinea prioridades estratégicas; gestiona riesgos; soluciona.
Trabajo en equipo	Colabora; apoya cuando se requiere; comparte información útil.	Coordina interáreas; promueve la cooperación; evita personalismos.	Articula áreas; coordina esfuerzos; fomenta la integración entre las áreas.	Rompe barreras; construye unidad; lidera desde la colaboración y la coherencia.
Servicio y respeto	Trato cordial; cortesía; cuida al pasajero como único; evita fricciones interáreas.	Gestiona conflictos; mantiene un clima de respeto; modela el trato al pasajero.	Desarrolla un clima de respeto transversal; da ejemplo de servicio.	Crema entornos en los que las personas prosperan; modela un trato digno.
Mejora continua	Sugiere mejoras prácticas; aprende de la retroalimentación.	Implementa mejoras; documenta lecciones aprendidas; reduce retrabajos.	Lidera iniciativas de mejora; analiza datos; estandariza procesos.	Impulsa la innovación; asigna recursos a mejoras; exige y facilita el aprendizaje.
Comunicación	Informa con precisión; alerta a tiempo; escucha antes de responder.	Explica decisiones; transmite información crítica con claridad; retroalimenta.	Presenta informes claros; participa en conversaciones difíciles con respeto.	Transmite una visión clara; da mensajes consistentes a su equipo; su comunicación es alineada a los valores.

## 2.6. Glosario de comportamientos específicos

- **Autogestión:** Prioriza, organiza y ejecuta sin supervisión constante.

- **Activa acciones correctivas:** No solo reporta: actúa para contener el riesgo.
- **Actualización constante:** Integra nuevas prácticas, estándares o regulaciones.
- **Alineación integral:** Actúa pensando en la operación total, no solo su área.
- **Atención al pasajero:** Crea una experiencia única; resuelve con cordialidad.
- **Aprende de errores:** Ajusta su conducta después de eventos.
- **Cumple procedimientos:** Ejecuta tareas según manuales, sin atajos ni excepciones.
- **Capacidad técnica:** Usa herramientas, equipos o sistemas correctamente.
- **Cuidado de recursos:** Cuida equipos, aeronaves, materiales y herramientas.
- **Cumple compromisos:** Hace lo que dice que hará, en tiempo y forma.
- **Cierra pendientes:** No deja cabos sueltos; da seguimiento natural.
- **Coopera entre áreas:** Facilita el flujo de información y tareas.
- **Comunicación precisa:** Evita ambigüedad, da datos verificables.
- **Comunicación oportuna:** Informa antes de que el problema escale.
- **Conversaciones difíciles:** Aborda temas delicados con respeto y claridad.
- **Domina procesos:** Conoce su función y los procedimientos asociados.
- **Disponibilidad operativa:** Está donde debe estar cuando se requiere.
- **Documenta y estandariza:** Registra lecciones aprendidas; evita retrabajos.
- **Escucha activa:** Entiende antes de responder; pide aclaraciones.
- **Empatía operativa:** Considera el impacto de sus acciones en otros.
- **Impulsa proyectos compartidos:** Participa activamente, no solo delega.
- **Mantiene registros correctos:** Documentación precisa, completa y en tiempo.
- **Propone mejoras viables:** Sugiere cambios concretos y útiles.
- **Prevención:** Observa patrones y anticipa problemas.
- **Reporta riesgos:** Informa desviaciones a tiempo, sin temor ni demora.
- **Respeto profesional:** Trato digno, evita confrontación innecesaria.
- **Relaciones interáreas sanas:** Evita fricciones, genera soluciones, coopera.
- **Trato digno y cordial:** Respeto en tono, lenguaje y acciones.

**AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE LEGAL**

La información, organización, gráficas, diseño, compilación, know-how y otros aspectos de los elementos contenidos en este documento, incluyendo la plataforma de Intranet, son de carácter confidencial por lo que queda estrictamente prohibida por ley su copia, reproducción por cualquier medio, divulgación verbal o escrito y/o distribución total o parcial, sin autorización expresa de Link Conexión Aérea S.A. de C.V. conocida bajo el nombre comercial de TAR Aerolíneas. La publicación o transmisión de información o documentos contenidos en la intranet de TAR Aerolíneas no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. En este sentido, TAR Aerolíneas hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones, tanto civiles como penales, destinadas al resguardo de sus legítimos derechos.

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/cyr/200?rev=1763668916>Last update: **20/11/2025 20:01**