



## Manual de capacitación

Programa de Capacitación de Seguridad Operacional

MC-DSO-GSA-013

Revisión 15

# Programa de Capacitación de Seguridad Operacional

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
15	Alejandro Bonilla / Gerente de Seguridad Aérea	Lucía López / Directora de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad	Lucía López / Directora de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad

### 1.2. Registro de revisiones

No. de Revisión	Fecha de la revisión	Motivo de la revisión
Original	Enero 2014	Revisión original
1	Agosto 2015	Actualización del contenido
2	Diciembre 2017	Actualización del contenido
3	Febrero 2019	Actualización del contenido
4	Junio 2019	Actualización del contenido
5	Julio 2019	Integración curso Respuesta en Emergencia a curso SMS
6	Noviembre 2019	Actualización a Política de Cursos Recurrente
7	Enero 2020	Actualización de la periodicidad del curso recurrente
8	Julio 2021	Actualización del contenido del curso recurrente de SMS
9	Noviembre 2021	Actualización por Estándares BARS
10	Diciembre 2021	Actualización capacitación periódica
11	Marzo 2022	Reducción duración curso Administrativos
12	Junio 2022	Periodicidad curso para miembros del Comité
13	Enero 2023	Eliminación del módulo Aseguramiento de la Calidad
14	Octubre 2024	Actualización
15	Febrero 2025	Actualización

### 1.3. Responsable de la revisión

El responsable de editar, revisar y actualizar este procedimiento es el Gerente de Seguridad Aérea.

### 1.4. Criterio de la revisión

Este programa será revisado cuando menos una vez al año a partir de la fecha de su emisión, o antes si se requiere con base en lo siguiente:

- Actualización de la normatividad aplicable
- Modificaciones significativas en la operación
- Reportes de seguridad operacional
- Resultados de las auditorías de seguridad operacional
- Resultados de las encuestas de capacitación
- Resultados de los cursos impartidos con anterioridad

### 1.5. Lista de distribución

- Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

**CPE.** Comité Permanente de Emergencia

**GMR.** Grupo Móvil de Respuesta en Emergencia

**MPE.** Manual de Procedimientos en Emergencia

**PIRE.** Plan Interno de Respuesta en Emergencia

**RE.** Respuesta en Emergencia

**SMS.** Safety Management System (Sistema de Gestión de Seguridad Operacional).

### 2.2. Objetivo

Asegurar que todo el personal de TAR y sus proveedores externos conozcan los principios del SMS y sean competentes para llevar a cabo sus funciones y responsabilidades en materia de seguridad operacional.

Los objetivos específicos del curso de SMS son:

- Concientizar al personal sobre sus roles y responsabilidades relacionadas con el SMS.
- Concientizar al personal sobre los peligros y riesgos inherentes a la operación, así como de la importancia de su identificación, reporte y gestión.
- Concientizar al personal de que el apego a las políticas y procedimientos son el medio más eficaz para prevenir accidentes e incidentes.
- Promover la cultura de identificación y reporte de peligros.
- Promover la participación activa del personal en el SMS, según las funciones que se desempeñe.
- Promover el intercambio de información y la comunicación entre el personal de TAR Aerolíneas.
- Concientizar al personal sobre sus roles y responsabilidades en el plan de respuesta ante emergencias.
- Concientizar al personal sobre la importancia de conocer el MPE y el PIRE de su área o estación, según corresponda.

## 2.3. Alcance

Este programa es aplicable a todo el personal de TAR, incluyendo al personal técnico, operativo y administrativo, así como al Ejecutivo Responsable del SMS y a los Directores de Área.

Este programa también abarca al personal operativo de los proveedores externos.

Considerando la rotación de personal y los cambios organizacionales, TAR Aerolíneas ha definido como porcentaje mínimo requerido de personal capacitado en materia de seguridad operacional, el 70%, incluyendo al personal propio y externo.

## 2.4. Referencias

NOM-064-SCT3-2023

## 2.5. Responsabilidades

### 2.5.1. Gerente de Seguridad Aérea

1. Mantener actualizado este programa de capacitación.
2. Coordinar a los instructores que impartirán los cursos.

### 2.5.2. Gerencia de Capacitación

1. Coordinar la programación del personal para recibir la capacitación inicial y recurrente.
2. Coordinar las facilidades para la impartición de los cursos de acuerdo a los "Lineamientos para cada tipo de curso".
3. Elaborar las constancias de capacitación del personal que haya aprobado los cursos.
4. Coordinar la reprogramación del personal que no haya aprobado los cursos.
5. Mantener los registros de capacitación de conformidad con los reglamentos aplicables.

### **2.5.3. Instructores de seguridad operacional**

1. Estudiar y mantenerse actualizado respecto a los temas de seguridad operacional.
2. Impartir la capacitación conforme a los tiempos y contenidos establecidos en este programa.
3. Reportar a la Gerencia de Seguridad Aérea cualquier irregularidad presentada durante la capacitación.
4. Mantener actualizadas las presentaciones utilizadas para la impartición de los cursos con la información vigente aplicable, revisándolas por lo menos 1 vez al año o cada vez que existan cambios en el Manual de Seguridad Operacional.

### **2.5.4. Personal que recibe la capacitación**

1. Acudir en tiempo y forma para recibir la capacitación.

## **2.6. Supervisión de la aplicación de las enseñanzas adquiridas en la capacitación**

De manera permanente, la Gerencia de Seguridad Aérea supervisará que las enseñanzas adquiridas en la capacitación de seguridad se apliquen adecuadamente, a través de las entrevistas que se realizan a los diferentes tipos de personal durante las auditorías de seguridad operacional, así como también de la aplicación de encuestas de seguridad operacional.

## **2.7. Lineamientos de operación para cada tipo de curso**

La capacitación en materia de seguridad operacional se podrá impartir de manera presencial o a distancia, cumpliendo los siguientes lineamientos de operación para cada tipo de curso.

- [Lineamientos de operación para los cursos presenciales](#)
- [Lineamientos de operación para los cursos a distancia](#)

## **2.8. Lista de cursos y contenidos en materia de seguridad operacional**

La capacitación en materia de seguridad operacional comprende los siguientes cursos:

### **2.8.1. Curso inicial de SMS y RE para personal técnico aeronáutico**

Módulo	Duración	Contenido
Módulo 1. Introducción al curso	00:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del instructor y los participantes</li> <li>• Objetivo del curso</li> <li>• Información administrativa</li> </ul>
Módulo 2. Política, objetivos y metas de seguridad operacional	00:20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de seguridad operacional</li> <li>• Objetivos de seguridad operacional</li> <li>• Metas de seguridad operacional</li> </ul>
Módulo 3. Roles y responsabilidades relacionados con la seguridad operacional	00:20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones y responsabilidades del personal gerencial</li> <li>• Funciones y responsabilidades del personal no gerencial (operativo)</li> </ul>
Módulo 4. Principios básicos de gestión del riesgo de seguridad operacional	00:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es la seguridad operacional?</li> <li>• Causalidad de los accidentes</li> <li>• El accidente organizacional</li> <li>• El modelo Shell</li> <li>• Errores y violaciones</li> <li>• Cultura organizacional</li> </ul>
Módulo 5. Sistema de reportes de seguridad operacional	00:20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de reportes voluntario</li> <li>• Sistema de reportes obligatorio</li> </ul>

Módulo	Duración	Contenido
Módulo 6. Soporte de la seguridad operacional y programa de auditorías	00:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantía de la seguridad operacional</li> <li>• Supervisión y monitoreo de la seguridad operacional</li> <li>• Gestión del cambio</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Auditorías de seguridad operacional</li> <li>• Observaciones de operaciones de vuelo</li> <li>• Programa de análisis de datos de vuelo</li> <li>• Investigaciones de seguridad operacional</li> <li>• Estudios de seguridad operacional</li> <li>• Encuestas de seguridad operacional</li> </ul>
Módulo 7. Líneas de comunicación para la difusión de información	00:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de la seguridad operacional</li> <li>• Comunicación de información de seguridad operacional</li> </ul>
Módulo 8. Adoctrinamiento inicial	00:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestión de seguridad operacional</li> <li>• Peligros, consecuencias y riesgos</li> <li>• Gestión del riesgo de seguridad operacional</li> <li>• Documentación del SMS</li> </ul>
Módulo 9. Respuesta en Emergencia	01:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver numeral 2.8.4</li> </ul>
Módulo 10. Conclusiones y evaluación	00:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusiones</li> <li>• Evaluación</li> </ul>
Tiempo total por curso	04:00	

## 2.8.2. Curso inicial de SMS y RE para personal de Estaciones

<b>Módulo</b>	<b>Duración</b>	<b>Contenido</b>
Módulo 1. Introducción al curso	00:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del instructor y los participantes</li> <li>• Objetivo del curso</li> <li>• Información administrativa</li> </ul>
Módulo 2. Política de Seguridad Operacional y responsabilidades del personal no técnico.	00:25	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad en Seguridad Operacional</li> <li>• Política de seguridad operacional, funciones y responsabilidades del personal no técnico</li> <li>• Manuales TAR Aerolíneas</li> </ul>
Módulo 3. Principios básicos de gestión del riesgo de seguridad operacional	00:40	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es la seguridad operacional?</li> <li>• Causalidad de los accidentes</li> <li>• El accidente organizacional</li> <li>• Errores y violaciones</li> </ul>
Módulo 4. Identificación de Peligros	00:40	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestión de seguridad operacional</li> <li>• Peligros y consecuencias</li> <li>• Sistema de reportes voluntario</li> <li>• Sistema de reportes obligatorio</li> </ul>
Módulo 5. Difusión de información de Seguridad Operacional	00:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de información de seguridad operacional</li> </ul>
Módulo 6. Plan Interno de Respuesta en Emergencia	00:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo</li> <li>• Descripción General</li> <li>• Funciones y responsabilidades</li> <li>• Flujo de comunicación</li> </ul>
Módulo 7. Conclusiones y evaluación	00:20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusiones y evaluación</li> </ul>
Tiempo total por curso	03:00	

### **2.8.3. Curso inicial de SMS y RE para personal administrativo y directivo**

<b>Módulo</b>	<b>Duración</b>	<b>Contenido</b>
Módulo 1. Introducción al curso	00:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del instructor y los participantes</li> <li>• Objetivo del curso</li> <li>• Información administrativa</li> </ul>
Módulo 2. Política de Seguridad Operacional y responsabilidades del personal.	00:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad en Seguridad Operacional</li> <li>• Política de seguridad operacional, funciones y responsabilidades del personal en materia de Seguridad Operacional</li> </ul>
Módulo 3. Principios básicos de gestión del riesgo de seguridad operacional	00:20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es la seguridad operacional?</li> <li>• Causalidad de los accidentes</li> <li>• El accidente organizacional</li> <li>• Errores y violaciones</li> </ul>
Módulo 4. Identificación de Peligros	00:20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestión de seguridad operacional</li> <li>• Peligros y consecuencias</li> <li>• Sistema de reportes voluntario</li> <li>• Gestión del cambio, investigaciones y auditorías internas</li> </ul>
Módulo 5. Difusión de información de Seguridad Operacional	00:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de información de seguridad operacional</li> </ul>
Módulo 6. Respuesta en Emergencia	01:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver numeral 2.8.5 o 2.8.6 según aplique.</li> </ul>
Módulo 7. Conclusiones y evaluación	00:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusiones y evaluación</li> </ul>
Tiempo total por curso	02:30	

#### **2.8.4. Curso recurrente de SMS y RE para todo el personal, excepto el Ejecutivo Responsable y Directores de Área**

<b>Módulo</b>	<b>Duración (Min)</b>	<b>Contenido</b>
---------------	-----------------------	------------------

<b>Módulo</b>	<b>Duración (Min)</b>	<b>Contenido</b>
Módulo 1. Introducción al curso	00:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del instructor y los participantes.</li> <li>• Objetivo del curso</li> <li>• Información administrativa</li> </ul>
Módulo 2. Política de Seguridad de TAR y responsabilidades del personal.	00:20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Seguridad de TAR</li> <li>• Funciones y responsabilidades del personal</li> </ul>
Módulo 3. Fundamentos básicos del SMS	00:40	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos del SMS</li> <li>• ¿Qué es la seguridad operacional?</li> <li>• Identificación de peligros</li> <li>• Peligros, consecuencias y riesgos</li> </ul>
Módulo 4. Sistema de Reportes del SMS	00:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de reportes voluntarios de TAR</li> <li>• Medios de reporte</li> <li>• Sistema de reportes obligatorios</li> </ul>
Módulo 5. Respuesta en Emergencia	00:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de Respuesta en Emergencia establecidos por TAR Aerolíneas en el Manual de Procedimientos en Emergencia.</li> </ul>
Módulo 6. Conclusiones y evaluación	00:20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusiones y examen teórico.</li> </ul>
Tiempo total por curso	2:30 hrs	

### **2.8.5. Módulo Respuesta en Emergencia para todo el personal, excepto miembros del CPE y GMR**

<b>Parte</b>	<b>Duración</b>	<b>Contenido</b>
Tema 1. Introducción a la respuesta en emergencia	00:05	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política para la atención de emergencias</li> <li>• Objetivo de los procedimientos de respuesta en emergencia</li> </ul>

Parte	Duración	Contenido
Tema 2. Plan de respuesta en emergencia	00:40	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Procedimientos en Emergencia</li> <li>• Planes Internos de Respuesta en Emergencia</li> <li>• Comité Permanente de Emergencia</li> <li>• Grupo Móvil de Respuesta</li> <li>• Proveedores externos</li> <li>• Clasificación de las emergencias</li> <li>• Flujos de comunicación</li> <li>• Política de declaraciones a medios de comunicación y público en general</li> </ul>
Tema 3. Responsabilidades particulares del personal que interviene en la atención de una emergencia	00:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de las responsabilidades particulares del personal que interviene en la atención de una emergencia (según el personal participante en el curso)</li> </ul>
Tema 4. Conclusiones	00:05	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusiones</li> </ul>
Tiempo total del módulo	01:00	

### 2.8.6. Instrucción específica para el Ejecutivo Responsable del SMS y Directores de Área

El Ejecutivo Responsable del SMS y los Directores de Área deberá recibir capacitación específica sobre seguridad operacional, de manera inicial y recurrente, que incluya los siguientes temas:

Módulo	Duración	Contenido
Módulo 1. Política, objetivos de seguridad operacional y monitoreo de indicadores	00:20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de seguridad operacional</li> <li>• Objetivos de seguridad operacional</li> <li>• Monitoreo de indicadores de seguridad operacional</li> </ul>
Módulo 2. Funciones y responsabilidades en el SMS	00:20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones y responsabilidades en el SMS</li> </ul>
Módulo 3. Normatividad en materia de seguridad operacional	00:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad internacional</li> <li>• Normatividad nacional</li> <li>• Normatividad interna</li> </ul>

<b>Módulo</b>	<b>Duración</b>	<b>Contenido</b>
Módulo 4. Promoción de la cultura de seguridad operacional positiva y eficaz dentro de la organización	00:50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la seguridad operacional</li> <li>• Conciencia / sensibilización de la seguridad operacional</li> <li>• Comportamiento con respecto a la seguridad operacional</li> <li>• Liderazgo y ejemplo con respecto a la seguridad operacional</li> </ul>
Módulo 5. Garantía de la seguridad operacional	00:20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de garantía de la seguridad operacional</li> <li>• Importancia de la garantía de la seguridad operacional</li> </ul>
Tiempo total por curso	02:00	

### 2.8.7. Curso de Respuesta en Emergencia para miembros del CPE y GMR

<b>Módulo</b>	<b>Duración</b>	<b>Contenido</b>
Módulo 1. Introducción	00:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo del curso</li> <li>• Manual de Procedimientos en Emergencia</li> <li>• Planes Internos de Respuesta en Emergencia</li> </ul>
Módulo 2. Organización para la atención de emergencias	00:40	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Permanente de Emergencia (CPE)</li> <li>• Grupo Móvil de Respuesta en Emergencia (GMR)</li> <li>• Centro de Control Operacional (CCO)</li> <li>• Áreas de apoyo</li> <li>• Proveedores externos</li> <li>• Centros de reunión</li> </ul>
Módulo 3. Funciones y responsabilidades	00:50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de las responsabilidades particulares del personal del CPE y GMR (según el personal participante en el curso)</li> </ul>
Módulo 4. Asignación del nivel de alerta	00:05	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía para la asignación del nivel de alerta</li> </ul>

Módulo	Duración	Contenido
Módulo 5. Flujos de comunicación	00:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flujo inicial de emergencia</li> <li>• Flujo de comunicación en alerta verde</li> <li>• Flujo de comunicación en alerta ámbar</li> <li>• Flujo de comunicación en alerta roja</li> <li>• Flujo de comunicación para comunicados externos</li> </ul>
Módulo 5. Simulacros	00:05	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulacros de comunicación</li> <li>• Simulacros de gabinete</li> <li>• Simulacros a escala real</li> </ul>
Tiempo total por curso	02:00	

Adicionalmente, se considera como parte de la capacitación de los miembros del CPE y GMR, los simulacros de comunicación, gabinete y escala real en los que se participen. La capacitación para los integrantes del CPE y del GMR se podrá realizar de manera individual o en grupos. La capacitación será realizada cada que exista una modificación a los procedimientos de emergencia, cada que se incorpore alguien al CPE y/o GMR, o a solicitud de cualquier Dirección de la empresa.

## 2.9. Periodicidad de los cursos

Todo el personal deberá recibir la capacitación inicial en materia de seguridad operacional, a modo de adoctrinamiento, a más tardar durante los primeros tres meses a partir de la fecha en que ingresó a la empresa. Posteriormente, solo el personal operativo (pilotos, sobrecargos, oficiales de operaciones, técnicos de mantenimiento y personal de Estaciones) deberá recibir una capacitación recurrente cada 24 meses, la cual podría programarse para su impartición entre un rango de +/- 60 días como máximo a partir del mes de vencimiento.

Para los miembros del Comité de Seguridad Operacional, se impartirá un curso recurrente cada 2 años a fin de mantenerlos actualizados. El contenido de este curso se centrará en los principios del SMS, así como en cambios en la normatividad aplicable.

## 2.10. Programa calendarizado de cursos

El programa calendarizado de cursos es administrado por la Gerencia de Capacitación, y se elaborará anualmente a través de una base de datos que estará disponible para su consulta en caso de que sea requerido.

## 2.11. Evaluación del programa de capacitación

La evaluación del programa de capacitación permite medir su efectividad y retroalimentar la capacitación en sí misma. Para ello, se aplicarán los siguientes cuestionarios al término del curso de SMS:

- Evaluación teórica
- Encuesta de capacitación

### 2.11.1. Evaluación teórica

La evaluación teórica permite evaluar el aprovechamiento del curso que tuvieron los participantes.

Para aprobar el curso de SMS, los participantes deberán obtener una calificación mínima aprobatoria de 80/100 en el examen teórico. En el caso de que un participante no apruebe la evaluación, éste será re-programado por la Gerencia de Capacitación para recibir el curso nuevamente.

El curso de Respuesta en Emergencia no requiere evaluación teórica.

### 2.11.2. Encuesta de capacitación

La encuesta de capacitación permite retroalimentar la capacitación para su mejora.

El curso de Respuesta en Emergencia no requiere encuesta de capacitación.

## 2.12. Documentos aplicables y/o anexos

- Anexo 1 - [Lineamientos de operación para los cursos presenciales](#)
- Anexo 2 - [Lineamientos de operación para los cursos a distancia](#)
- Anexo 3 -

Evaluación teórica

- Anexo 4 -

Encuesta de capacitación

- Anexo 5 -

Presentación

#### 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 del 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/mc/013?rev=1739906424>



Last update: **18/02/2025 19:20**