



## 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 todo el personal, excepto el Ejecutivo Responsable y Directores de Área

| 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></ul> |

| <b>Módulo</b>  | <b>Duración</b> | <b>Contenido</b>   |
|--|-----------------|--|
| Módulo 2. Política de seguridad operacional y responsabilidades del personal | 00:20           | <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 de la seguridad operacional          | 00:50           | <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> <li>• Sistema de gestión de seguridad operacional</li> </ul> |
| Módulo 4. Identificación de peligros   | 00:40           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peligros y consecuencias</li> <li>• Sistema de reportes voluntarios</li> <li>• Sistema de reportes obligatorios</li> <li>• Investigaciones</li> <li>• 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 2.8.3</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   | 03:30           |  |

### **2.8.2. 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>   |
|---------------------------------|-----------------------|--|
| 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> </ul> |

| <b>Módulo</b>  | <b>Duración (Min)</b> | <b>Contenido</b>  |
|--|-----------------------|---|
| Módulo 2. Política de seguridad operacional y responsabilidades del personal | 00:20                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de seguridad operacional</li> <li>• Funciones y responsabilidades del personal</li> </ul>   |
| Módulo 3. Fundamentos básicos del SMS  | 01:00                 | <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  | 00:40                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de reportes voluntarios</li> <li>• Sistema de reportes obligatorios</li> <li>• Cultura de seguridad</li> </ul>   |
| Módulo 5. Respuesta en Emergencia  | 01:00                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver numeral 2.8.3</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   | 03:30 hrs             |   |

### **2.8.3. 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    |  |

#### 2.8.4. 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           |  |

### 2.8.5. 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 - [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=1750983920>



Last update: **27/06/2025 01:25**