



## Manual de procedimientos internos técnicos

### Procedimiento de recuperación y control de registros

MPIT-DSO-GAC-012

Revisión Original

# Procedimiento de recuperación y control de registros

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
Original	Mauricio Mosso Auditor de Aseguramiento de la Calidad	Gustavo Villafuerte Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Omar López Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad

### 1.2. Registro de revisiones

No. de Revisión	Fecha de la Revisión	Motivo de la Revisión
Original	Septiembre 2016	Edición original
Revisión 01	Noviembre 2018	Actualización

#### 1.2.1. Responsable de la revisión

El responsable de editar, revisar y actualizar este procedimiento es el Gerente de Aseguramiento de la Calidad.

#### 1.2.2. Criterio de la revisión

Este procedimiento será revisado cuando menos una vez al año a partir de la fecha de su emisión, o antes si se cambia para mejorar el sistema administrativo de la organización, o bien, a causa de la generación o actualización de la regulación aplicable.

### 1.3. Lista de distribución

1. Dirección de Mantenimiento

2. Dirección de Operaciones
3. Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad
4. Gerencia de Operaciones
5. Gerencia de Seguridad Aérea

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

#### 2.1.1. Definiciones

#### 2.1.2. Acrónimos

### 2.2. Objetivo

Definir los lineamientos del sistema para la gestión y el control de los registros operativos para garantizar que el contenido y la retención de dichos registros se ajuste a los requisitos de la Autoridad, según corresponda.

### 2.3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a los registros operativos técnicos de las áreas de operaciones y mantenimiento generados debido a las operaciones aéreas y a las aeronaves en servicio de TAR Aerolíneas. Para resguardar y conservar de manera segura los registros técnicos que se generan en las estaciones y áreas administrativas del corporativo derivado de las operaciones aéreas, en cumplimiento con los requerimientos normativos aplicables de la reglamentación aeronáutica y políticas establecidas por TAR Aerolíneas, tanto para vuelos regulares como chartes.

### 2.4. Referencias

- NOM-009-SCT3-2012, numeral 5.4.1
- Manual de Despacho, capítulo 2, página 2-247

### 2.5. Responsabilidades

#### 2.5.1. Jefe del Centro de Control Operacional

Es responsable de verificar el contenido de los registros controlados del área de operaciones en cumplimiento de este procedimiento por parte de los responsables de operaciones en cada estación,

almacenados en el drive. Gestionar las medidas necesarias para corregir cualquier anomalía con los registros, tanto de su contenido, legibilidad, o tipo. Proporcionar los formatos actualizados y autorizados para generar registros al personal correspondiente. Proponer mejoras a los formatos de registros o manejo del control del sistema de registros.

### **2.5.2. Encargados de Aeropuerto**

Son responsables de resguardar y archivar los registros en papel durante el tiempo que aquí se establece en un lugar seguro en la estación. Son responsables de digitalizar, organizar, archivar y cargar los registros en formato electrónico durante el tiempo que aquí se establece en el drive correspondiente. Es responsable de enviar y/o eliminar según corresponda, los registros en físico a la estación Querétaro al término del tiempo de resguardo establecido.

### **2.5.3. Representante de Operaciones Terrestres y/o Agentes de Servicio al Cliente**

Son responsables de llenar, resguardar, concentrar los registros por cada vuelo y asegurarse de que estén completos. Son responsables de escanear los registros por vuelo y subirlos a la carpeta correspondiente en Bitrix, después de cada vuelo o al final del día, dependiendo del número de operaciones. Son responsables de archivar los registros en papel en el área asignada por el Encargado de Aeropuerto.

### **2.5.4. Mecánico de aviación de QTA**

Son responsables de llenar, resguardar, concentrar los registros por cada vuelo y/pernocta (según aplique) y asegurarse de que estén completos. Son responsables de escanear los registros por día y subirlos a la carpeta correspondiente en el drive, después al final del día, dependiendo del número de operaciones. Son responsables de archivar los registros en papel en el área asignada por el Encargado de Aeropuerto de mantenimiento si aplica.

### **2.5.5. Supervisor de CCM**

Es responsable de verificar el contenido de los registros controlados del área de operaciones en cumplimiento de este procedimiento por parte de los responsables de operaciones en cada estación, almacenados en el drive. Gestionar las medidas necesarias para corregir cualquier anomalía con los registros, tanto de su contenido, legibilidad, o tipo. Proporcionar los formatos actualizados y autorizados para generar registros al personal correspondiente. Proponer mejoras a los formatos de registros o manejo del control del sistema de registros.

## **2.6. Diagrama de flujo**

El diagrama de flujo de este procedimiento se encuentra en el [Anexo 1](#) (en proceso de desarrollo).

## **2.7. Lineamientos generales del sistema de administración de registros TAR**

### **2.7.1. Objetivo**

El propósito principal del sistema de administración de registros es garantizar de manera controlada, precisa, continua y actualizada la disponibilidad de los registros operacionales como evidencia de la continuidad de las operaciones aéreas.

### **2.7.2. Alcance**

Esta política es aplicable para todos los registros operacionales, controles (bases de datos de tiempos) y reportes que se generan para dar soporte a las operaciones aéreas de las áreas de Operaciones, Capacitación, Seguridad Aérea y Mantenimiento.

### **2.7.3. Descripción**

Con el fin de poder mantener una administración y control de todos los registros de las operaciones aéreas de TAR se definirán procesos de características que son necesarios desarrollar y cumplir para mantener los registros disponibles para cuando sean requeridos, ya sea de modo interno o cuando una autoridad los requiera. TAR administra sus registros de manera digital a través de una nube del sistema Bitrix donde se organizan, controlan y resguardan los registros generados durante las operaciones.

### **2.7.4. Características**

#### **2.7.4.1. Identificación y clasificación**

Los registros se dividen en cuatro áreas; Operaciones, Capacitación, Seguridad Aérea y Mantenimiento, los cuales a su vez estos registros pueden mantenerse de dos tipos, pueden tenerse registros en papel y de forma digital.

De forma digital se clasificada e identificada de la siguiente manera.

Los registros en papel se clasifican e identifican de la siguiente manera.

#### **2.7.4.2. Legibilidad**

Los registros pueden ser escritos, completados o elaborados a mano o de manera digital a través de procesadores de texto, por lo que se deberán de ser legibles cuando sean elaborados a mano usando letra de molde y usando bolígrafo, al finalizar el día de operaciones se deberán digitalizar con una calidad mínima de 150 ppp para mantener una buena legibilidad en un archivo tipo .pdf de acuerdo con su

clasificación e identificación y manteniendo el archivo físico original agrupado con el resto de la papelería operacional por vuelo de acuerdo con su clasificación e identificación.

#### **2.7.4.3. Mantenimiento**

Los archivos de los registros se mantienen en resguardo de manera obligatoria para dar acceso a la autoridad por el tiempo regulado que estable la legislación vigente para cada tipo de registro en su formato físico y que se especifica en el procedimiento de recuperación y control de registros en una bodega con acceso controlado en la Base de operaciones Querétaro, ya sea los registros de operaciones a cargo del personal de la estación y los de mantenimiento en otra bodega a cargo del taller de mantenimiento contratados, los registros digitales se mantendrán como historial debido a que el tamaño del servidor donde se archivan es bastante amplio se mantendrán por 36 meses adicionales a los regulados, , a estos registros solo podrá tener accesos el personal TAR, con el consentimiento del administrador del sistema, solo los que estén dentro de los tiempos.

#### **2.7.4.4. Protección y seguridad**

El sistema Bitrix tiene elementos de seguridad definidos por parte del administrador en cuestión de seguridad contra posibles afectaciones de terceros, por otra parte, solo al personal que dentro de sus responsabilidades y funciones le sea necesario acceder a la carpeta donde se mantienen los registros ya sea para cargarlos, supervisarlos o calificarlos tendrá acceso una vez que sea formalmente contratado, asignándole un usuario y una contraseña para ingresar al sistema Bitrix y se le dará acceso compartido a dicha carpeta por indicaciones de su superior inmediato responsable de alguna de las acciones mencionadas en cuanto a la clasificación de los registros. Además, como medida de seguridad en cuanto a una recuperación de archivos, el drive mantiene una carpeta de elementos eliminados donde se mueven los archivos que un usuario elimine de manera accidentalmente, para que en caso de ser necesario se pueda restaurar el archivo.

#### **2.7.4.5. Respaldo de seguridad**

Se realiza una copia de seguridad de los documentos del drive organizado que puedan ser respaldado en el servidor de TAR y mediante un dispositivo de almacenamiento externo a cargo de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad a través de un software destinado a crear copias de seguridad de los archivos electrónicos de manera diaria.

#### **2.7.4.6. Eliminación de registros**

Para los registros en formato físico que llegan al límite de tiempo en archivo muerto y dependiendo del tipo de registro se procederá a su identificación de archivo en resguardo o archivo muerto para su eliminación por medio de la trituración con el fin de que no se les dé mal uso. Por lo que se debe de mantener un registro de los archivos almacenados en el archivo muerto y en resguardo, con su fecha programada para la eliminación si corresponde y contratar un proveedor de servicios de trituración

dejando constancia del hecho, esto se realizará de manera periódica de acuerdo a las necesidades y conveniencia de TAR. Con relación a los registros digitales después del tiempo de retención histórica estos podrán ser eliminados por el administrador de manera permanente dejando registro en una tabla de control, pudiendo eliminar las copias de seguridad de esos mismos registros.

## 2.8. Descripción del procedimiento

### 2.8.1. Registros de operaciones

Paso	Responsable	Descripción
1	ROT o ASC	Durante cada operación deberán de llenar correctamente los formatos que se requieran utilizar de manera legible de acuerdo a los procedimientos especificados en los respectivos manuales operacionales
2	Encargado de Aeropuerto	<p>Organiza los registros generados durante cada operación, debiendo ser ordenados de la siguiente manera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de vuelo ICAO (cuando aplique)</li> <li>• Plan operacional de vuelo (crew briefing)</li> <li>• Manifiesto de peso y balance</li> <li>• METAR y Notams (Origen, destino y alterno)</li> <li>• Copia de la remisión o comprobante de la carga de combustible</li> <li>• Copia de la autorización del vuelo (firmada por el Capitán)</li> <li>• Formato de inspección de seguridad de la aeronave (primer vuelo del día de la aeronave o tránsito prolongado, mas de dos horas)</li> <li>• Listas de los pasajeros</li> <li>• Registro de Servicios Especiales</li> <li>• Registros de Control de Equipaje</li> <li>• Reportes de irregularidades imputables a tráfico (cuando aplique)</li> <li>• Reportes de servicios especiales otorgados a los clientes (cuando aplique)</li> </ul>
3	Encargado de Aeropuerto	<p>Los registros de las operaciones, ya sea después de cada vuelo o al final del día, deberán ser digitalizados y ordenados en un solo archivo tipo PDF identificados por vuelo, en una carpeta en el sistema Bitrix compartida.</p> <p>Cada archivo digital generado por cada vuelo se identificará de manera estándar con el fin de poder acceder fácilmente a ellos en caso de una investigación o requerimiento de un vuelo en particular. Ejemplo para identificar los archivos: "01-OCT_766-QRO-MTY.pdf" (dd-mmm_vuelo-origen-destino)</p>

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
4	Encargado de Aeropuerto	Los registros en papel generados en la estación como resultado de las operaciones, listados en el paso anterior, se deberán mantener archivados en papel en la estación por el periodo del mes corriente, esto es, lo que se genere en él mes del primero al último día. Este archivo se va a llevar en una o más carpetas de 5" como mínimo. Estas carpetas deberán identificarse en el lomo y al frente con la leyenda y estarán colocadas en el estante o librero que se tenga en la oficina de la estación.
5	Encargado de Aeropuerto	Los registros en papel, después de finalizado el mes, dentro de los primeros 7 días del siguiente mes serán sacados de las carpetas y se colocarán en sobres para posteriormente enviarse a la estación de QRO vía COMAIL. Estos sobres deberán estar identificados con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atn. Encargado de Aeropuerto QRO</li> <li>• Estación de origen</li> <li>• Mes y año que se envía</li> <li>• Registros de vuelo</li> </ul> El Encargado de Aeropuerto deberá asegurarse de este envío. Posteriormente, el Encargado de Aeropuerto de la estación que envía la información, enviará un mensaje por cualquier medio disponible al Encargado de Aeropuerto QRO informando del envío del sobre o sobres que van vía COMAIL. Después de recibido el paquete, deberá dar acuse de recibo por el mismo medio e identificar y colocar los paquetes en su zona de resguardo. El Encargado de Aeropuerto que envía la información deberá asegurarse que este proceso concluya con la recepción de acuse del Encargado de Aeropuerto QRO. El resguardo en Querétaro se realizará por 2 mese más a partir de la fecha de recepción.
6	Encargado de Aeropuerto	Llevará un control de los registros resguardados para controlar sus fechas de resguardo, cada fin de mes se identificarán y colocarán los paquetes de registros obsoletos en su zona para destrucción.

### 2.8.2. Registros de mantenimiento

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1	Técnico de mantenimiento	Durante cada operación deberán de llenar correctamente los formatos que se requieran utilizar (bitácora de mantenimiento o tareas de mantenimiento) de manera legible de acuerdo a los procedimientos especificados en los respectivos manuales operacionales

Paso	Responsable	Descripción
2	Técnico de mantenimiento	<p>Organiza los registros generados durante cada operación, durante el tiempo de pernocta, debiendo ser ordenados de la siguiente manera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácora de mantenimiento</li> <li>• Tareas de mantenimiento</li> <li>• Tarjetas de identificación de componentes</li> <li>• Orden de trabajo</li> <li>• TNR</li> <li>• DGAC 80</li> </ul>

## 2.9. Documentos aplicables y/o anexos

- [Anexo 1 - Diagrama de flujo](#)

### 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/mpit/012?rev=1543249325>



Last update: **17/11/2021 16:26**