



## Manual de procedimientos internos técnicos

### Procedimiento para la planeación y realización de las Reuniones de Seguimiento y Monitoreo a Estaciones (RSM)

MPIT-DSAAC-GAC-175

Revisión Original

# Procedimiento para la planeación y realización de las Reuniones de Seguimiento y Monitoreo a Estaciones (RSM)

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
Original	Ing. Antonio Hernández Auditor de Seguridad Aérea	Ing. Joaquin Cortes Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Ing. Víctor Landa Director de Seguridad Aérea, Aseguramiento de la Calidad y Capacitación

### 1.2. Registro de revisiones

No. de Revisión	Fecha de la Revisión	Motivo de la Revisión
Original	Enero 2021	Original

#### 1.2.1. Responsable de la revisión

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

#### 1.2.2. Criterio de la revisión

Este procedimiento será revisado cuando menos una vez al año a partir de la fecha de 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 General
2. Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad
3. Dirección de Operaciones
4. Personal de Estaciones

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

#### 2.1.1. Definiciones

Reunión Virtual: Es un modo de videoconferencia para organizar sesiones informativas, juntas, y seminarios web. Zoom (Software): Es un programa de video llamadas y reuniones virtuales, accesible desde computadoras de escritorio, computadoras portátiles, teléfonos inteligentes y tabletas.

#### 2.1.2. Acrónimos

MSO: Manual de Seguridad Operacional MAC: Manual de Aseguramiento de Calidad PSPAI: Programa de Seguridad para la Prevención contra Actos de Interferencia Ilícita MPE: Manual de Procedimientos en Emergencia.

### 2.2. Objetivo

Establecer las pautas para mejorar la Comunicación, Seguimiento y Monitoreo de Estaciones de los procedimientos de aseguramiento de la calidad y seguridad aérea en las estaciones con el fin de brindar una atención oportuna y eficiente a los representantes de estaciones para que puedan resolver cualquier situación referente al desempeño de sus funciones y responsabilidades, mediante la implementación de sesiones virtuales de asesoramiento y seguimiento con el personal involucrado.

### 2.3. Alcance

Este procedimiento es aplicable al personal de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, así como a todas las Estaciones donde TAR Aerolíneas realiza operaciones de transporte aéreo comercial regular.

## 2.4. Referencias

- Manual de Seguridad Aérea
- Manual de Procedimientos en Emergencia
- Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita
- Manual de Aseguramiento de Calidad
- Manual General de Operaciones
- Manual de Anfitriones
- Manual de Operaciones Terrestres

## 2.5. Responsabilidades

### 2.5.1. Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

1. Es responsable de administrar los procedimientos, así como el contenido establecido en los mismos

### 2.5.2. Gerente de Aseguramiento de Calidad / Gerente de Seguridad Aérea.

1. Es responsable de coordinar la implementación de este procedimiento.
2. Es responsable de coordinar el establecimiento del contenido de las sesiones con base en las características y requerimientos propios de cada estación, así como las necesidades a nivel general en todas las estaciones.
3. Es responsable de coordinar la participación del personal de estaciones con el área de aseguramiento de calidad del proveedor de servicios en plataforma (si aplica).
4. Es responsable de Coordinar el cumplimiento de las iniciativas y acuerdos generados en las sesiones.

### 2.5.3. Auditor de Seguridad Aérea / Aseguramiento de la Calidad

1. Es responsable de la implementación y desarrollo de las sesiones virtuales con el personal de aeropuertos asignado.
2. Es responsable de establecer iniciativas y propuestas de mejora en coordinación con el gerente de aseguramiento de calidad / seguridad aérea y el representante de la estación.
3. Es responsable de dar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en coordinación con el gerente de aseguramiento de calidad / seguridad aérea y el representante de la estación.

### 2.5.4. Representante de Estación

1. Es responsable de participar en las sesiones establecidas por el área de aseguramiento de calidad / seguridad aérea.
2. Es responsable de identificar cuáles son las áreas de mejora, dudas, así como cualquier tema relativo a seguridad aérea y calidad aplicable a su estación.

### 2.5.5. Gerente Regional de aeropuertos

1. Es responsable de participar en las reuniones con sus responsables de estación.
2. Dar seguimiento a los puntos acordados (plan de acción) y gestionar los recursos hasta su cierre.

### 2.6. Diagrama de flujo

diagrama\_de\_flujo\_procedimiento\_rsm.pdf

### 2.7. Descripción del procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Encargado del área auditada	<p>Es responsable de analizar las desviaciones a los procedimientos (hallazgos) documentados en el reporte de auditoria efectuado por el área de Aseguramiento de calidad.</p> <p>Para realizar un mejor análisis de la identificación del problema se debe:</p> <p>Formar un equipo adecuado entender el problema del hallazgo.                      Invertir tiempo en entender el problema que está pasando, cuando ocurre, cual es la frecuencia.                      No precipitarse en desarrollar la solución si no entiende la causa que origina el problema</p>
2	Encargado del área auditada	<p>Una vez que ya se identificó, entendió y definió el problema debemos ocupar el método de las 5 Whys con las cuales de desarrollara una tormenta de ideas del porqué del problema como lo muestra el siguiente ejemplo.</p> <div style="text-align: center;"> <pre>                     graph TD                         Hallazgo[Hallazgo] --&gt; Problema[Problema]                         Problema --&gt; CausaRaiz[Causa raíz]                         subgraph "5 Whys"                             P1[Hay aceite derramado en el piso del taller]                             P2[Porque una máquina tiene fuga de aceite]                             P3[Porque un empaque se desgasto]                             P4[Porque se compraron empaques de baja calidad]                             P5[Porque obtuvimos un buen precio por los empaques]                             P6[Porque el comprador decidió ahorrar en costos a corto plazo.]                             P1 --&gt; P2                             P2 --&gt; P3                             P3 --&gt; P4                             P4 --&gt; P5                             P5 --&gt; P6                         end                     </pre> </div> <p>De esta forma podremos definir la casa raíz del problema.                      La causa raíz se colocará en la sección V "Acciones correctivas (seguimiento)" del reporte de auditoria, esto se realizará para cada uno de los hallazgos descritos en dicho reporte.</p>
3	Auditor responsable	<p>Sera responsable de proporcionar esta guía para la obtención de la causa raíz de los hallazgos y a su vez se explicará a él auditado responsable el procedimiento de obtención de la misma.</p>

Paso	Responsable	Descripción
4	Encargado del aérea auditada	Una vez llegando a la causa raíz se definirá el desarrollo de la solución para atacar la causa del problema. Nota: Es importante tomar en consideración otros puntos de vista, costos, tiempo de implementación o algunos otros requisitos de áreas involucradas.
5	Encargado del aérea auditada	Implementar las acciones definidas y recabar las evidencias de la implementación. (Ejem. Solicitudes de compra, fotos, cambios a los procedimientos, etc.), para su envío al área de aseguramiento de calidad.
6	Auditor responsable	Analizara las acciones implementadas con base a las evidencias recibidas.

## 2.8. Documentos aplicables y/o anexos

### 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/175?rev=1610043117>



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