Manual de procedimientos maestros

Procedimiento para elaborar, controlar y revisar políticas, procedimientos y métodos administrativos
MPM-005
Revisión Original

Procedimiento para elaborar, controlar y revisar políticas, procedimientos y métodos administrativos

1. Objetivo

Definir un sistema en el cual se establezcan las guías y requerimientos para estandarizar la elaboración y manejo de todas las políticas, procedimientos y métodos que se realizan dentro de la organización.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todas las políticas, procedimientos y métodos que se desean documentar.

3. Responsabilidades

3.1. Los autores / revisores

1. Deberán elaborar políticas, procedimientos y métodos congruentes con las demás políticas y procedimientos de la organización.
2. Podrán elaborar una nueva política, un nuevo procedimiento o un nuevo método, siempre y cuando utilicen un lenguaje sencillo y comprensible, respetando y utilizando cabalmente los lineamientos y normas contenidas en este procedimiento.
3. Deberán redactar la política, procedimiento o método en el módulo “wiki” correspondiente al área involucrada. De esta manera su firma electrónica, así como el historial de cambios, quedará registrado automáticamente en la historia del documento.
4. Deben revisar cuando menos una vez al año de emitidas, las políticas, procedimientos o métodos correspondientes, con el propósito de asegurar continuamente la congruencia entre lo que se dice y lo que se hace dentro del área. Si en la revisión anual de la política, procedimiento o método no hay ningún cambio, solamente incluirán un comentario de aprobación en el documento.
5. Distribuirán electrónicamente el documento, asignando los permisos requeridos por la lista de

distribución.

3.2. Los usuarios

1. Tienen un plazo de siete días naturales, a partir del día que recibieron el aviso correspondiente, para hacer sus comentarios y observaciones. Para ello, usarán el módulo **DISCUSSION** al final del documento. De no hacerlo en este lapso, se considerará que están de acuerdo con la política, procedimiento o método correspondiente.
2. Deberán reportar en cualquier momento, al área emisora, las actividades o criterios que sean necesarios incluir o modificar en la política, procedimiento o método correspondiente a través del módulo **DISCUSSION**.
3. Deberán asegurar la confidencialidad de la información contenida en las políticas, procedimientos o métodos.
4. Podrán entregar a un tercero una copia de alguna política, procedimiento o método **sólo con la debida autorización del director del área** y apegándose a la política de confidencialidad correspondiente.

3.3. Los directores

1. Deben documentar las políticas, métodos y procedimientos de sus áreas correspondientes.
2. Deberán revisar cuidadosamente que todas y cada una de las políticas, procedimientos o métodos que se están emitiendo dentro de su área ayuden a incrementar la eficiencia de la organización.
3. Deben tener el control interno de las políticas, procedimientos y métodos que su área ha generado. Este control incluye elaboración, aprobación, distribución y revisión anual.
4. Son las únicas personas autorizadas dentro de la organización para aprobar políticas, procedimientos y métodos.
5. Asignarán a todas las políticas, procedimientos que genere su área un código especial de identificación. La guía para generar el código de identificación se muestra en el Anexo 1.
6. Deberán aprobar electrónicamente las políticas, procedimientos o métodos para que se consideren oficiales dentro de la organización.
7. Se considerará como documento controlado solamente aquel que:
    1. Tenga un comentario de aprobación de la dirección emisora posterior al último cambio registrado.
    2. No aparezca como *draft* (borrador) en el módulo “wiki”.
8. Cuando un procedimiento o método requiera el uso de formatos, estos también deberán ser registrados y codificados en la dirección emisora. Los formatos deberán ser anexados con sus respectivos instructivos de llenado y, si se considera necesario, se debe incluir un ejemplo de formato lleno.
9. Difundirán e implantarán, con todo el personal directamente involucrado, las correspondientes políticas, procedimientos o métodos, para asegurar que el área las incorpore en su trabajo diario.

3.4. El administrador del SDG

1. Para evitar duplicidades, cada vez que se elabore una política o un procedimiento, asignará un número consecutivo de código. El **número asignado en el código será único** para dicha política, procedimiento o método dentro de la organización.

3.5. Los auditores internos y externos

1. Podrán revisar y/o auditar las políticas, procedimientos y métodos generados en la organización, **sólamente bajo autorización expresa de la Dirección General de la organización**.

4. Definiciones

1. Una **POLíTICA** es el conjunto de lineamientos directivos relacionados a un tema particular. La política facilita al personal la toma de decisiones.
2. Un **PROCEDIMIENTO** es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente cómo dos o mas personas realizan un trabajo.
3. Un **MÉTODO** es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como una persona realiza un trabajo.
4. Las **POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS O MÉTODOS ORIGINALES** son aquellas políticas o procedimientos que están registrados en los módulos “wiki” de la intranet.
5. El **CREADOR** de la política, procedimiento o método es cualquier persona, dentro de la organización, que desea documentar o proponer una política, procedimiento o método. Es la persona responsable de conjuntar toda la información relacionada con el tema que se está tratando y de proponer a la organización, a través de una política, método o procedimiento, la forma en cómo se deberían hacer las cosas para tener un buen sistema de calidad y cumplir adecuadamente con la política de calidad. El creador no necesariamente es la única persona que domina esta información. En la elaboración de políticas, métodos y procedimientos se pueden tomar e incluir los puntos de vista de las demás personas y áreas involucradas. **El propósito principal, al elaborar una política, método o procedimiento, además de documentar los lineamientos y la forma cómo se realiza una actividad o proceso, es darle valor a la organización.**
6. Los **DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS** son todas aquellas fuentes de información complementarias que permiten ejecutar adecuadamente la política o procedimiento. Esta información se considera vital y necesaria para cumplir con la política o procedimiento respectivo. Cuando sea práctico, los anexos se pueden adjuntar a la política o procedimiento: formatos, guías, referencias, manuales, normas, etc.
7. El **SISTEMA DE DOCUMENTACION GENERAL** es el sitio web, administrado por TAR Aerolíneas, donde los usuarios crean, modifican o eliminan los manuales de la organización.

5. Responsable de la revisión del procedimiento

El responsable de editar, revisar y actualizar adecuadamente este procedimiento es el **Director Comercial**, quien también funge como **administrador** del Sistema de Documentación General (wiki).

6. Revisión del procedimiento

Este procedimiento será revisado cuando menos una vez al año de la fecha de emisión, o antes si se cambia para mejorar el sistema administrativo de la organización.

7. Documentos aplicables y/o anexos

- Anexo 1 - Guía para generar los códigos de identificación de las políticas y procedimientos.
- Anexo 2 - Catálogo de áreas autorizadas.
- Anexo 3 - Diagrama de flujo del procedimiento para elaborar, controlar y revisar políticas y procedimientos.

8. Diagrama de flujo

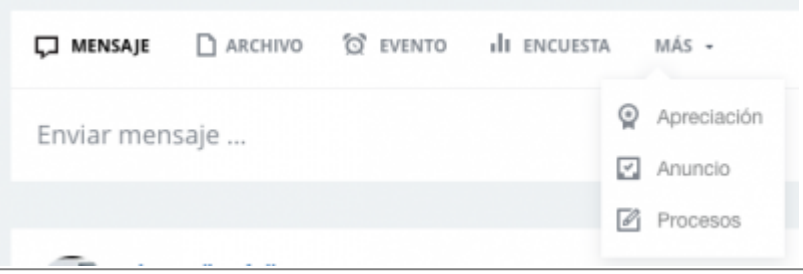
El diagrama de flujo correspondiente a este procedimiento se muestra en el Anexo 3.

9. Procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Autor	Determina si la política, método o procedimiento es nueva(o). • Si es nueva(o), continúa con el siguiente paso. • Si ya existe y solamente se va a revisar, entonces sigue en el paso 18 de este proceso.
2	Autor	Lo somete a consideración del **director** del área.
3	Director	Determina la necesidad de elaborar una nueva política, método o procedimiento.
4	Autor	• Si es aceptada(o) asigna el nombre más adecuado a la política, método o procedimiento que se va a desarrollar. El nombre de la deberá iniciar con el texto “Política de…”, “Método para…” o “Procedimiento para…”. Los métodos y procedimientos deberán continuar con un verbo de acción escrito en infinitivo (por ejemplo: elaborar, comprar, contratar, seleccionar, evaluar, capacitar, pagar, etc.). Finalmente, debe complementar el nombre de la política, método o procedimiento con una descripción específica. • Si NO es aceptada(o), termina el proceso.
5	Autor	Determina el código de identificación de la política, método o procedimiento utilizando la Guía para generar los códigos de identificación de las políticas y procedimientos.
6	Autor	Solicita su inclusión en el módulo “wiki” a través del módulo Crear documentos, indicando claramente los datos solicitados en el mismo (incluyendo permisos de lectura, modificación y aprobación).
7	Administrador	Activa el documento en el “wiki”, conforme a lo solicitado por el **autor**, devolviendo instrucciones y número de serie del documento.

Paso	Responsable	Descripción
8	Autor	Usa los siguientes títulos como guía para la elaboración de políticas, métodos o procedimientos. Estos se deben marcar con “headings” numerados para una mejor identificación: 1. Propósito 2. Alcance 3. Responsabilidades (excepto políticas) 4. Definiciones 5. Responsable de la revisión del procedimiento / método / política 6. Revisión del procedimiento / método / política 7. Documentos aplicables y/o anexos 8. Diagrama de flujo (excepto políticas) 9. Procedimiento / Método / Política 10. Lista de distribución **Siempre deberán usarse todos estos títulos. Si, por excepción en alguno de ellos, no hubiese información que mencionar se pondrá la leyenda “NO APLICABLE”.**
9	Autor	Define el propósito de la política, método o procedimiento de una manera clara y concreta.
10	Autor	Define, de manera precisa, el alcance de la política, método o procedimiento.
11	Autor	Redacta las responsabilidades de todos los personajes involucrados en el procedimiento que se consideran necesarias comprender para llevar a buen efecto el procedimiento. Los personajes involucrados son personas que participan directa o indirectamente en el procedimiento.

Paso	Responsable	Descripción
12	Autor	Asigna al responsable idóneo de la política o procedimiento, mismo que se encargará de hacer las revisiones y modificaciones correspondientes. 1. Para cada personaje involucrado describe clara y detalladamente todas y cada una de sus responsabilidades involucradas o asociadas al procedimiento en cuestión. Empieza siempre la redacción de la responsabilidad con un verbo de acción. 2. Las responsabilidades deben presentar información (lineamientos y directrices) complementaria y suficiente para realizar correctamente el procedimiento. Las responsabilidades deben contestar cualquier duda que el usuario del procedimiento pueda tener. **El conjunto de responsabilidades son una o varias políticas asociadas al procedimiento**; en algunas ocasiones estas responsabilidades provienen de algunas políticas ya establecidas en la organización y, en otras, a partir de ellas se diseñan y proponen las políticas a la organización. 3. **Las responsabilidades solo son aplicables a la elaboración de procedimientos u formatos, no a la elaboración de políticas**
13	Autor	Define la(s) política(s) de revisión de la política, método o procedimiento.
14	Autor	Enlista los documentos aplicables y/o anexos de apoyo a la política, método o procedimiento.
15	Autor	Elabora el diagrama de flujo del procedimiento, conforme al Anexo 3. **El diagrama de flujo es aplicable solamente a la elaboración de procedimientos y formatos, no a la elaboración de la políticas.**
16	Autor	Desarrolla la política, método o procedimiento correspondiente. 1. Si se trata de una política, enlista toda los aspectos relacionados con ella. No debe quedar ninguna duda acerca de todo lo que se puede y lo que no se puede hacer (qué, quién, cómo, cuándo, dónde). 2. Si se trata de un procedimiento o método, sigue la técnica del libreto. La secuencia y descripción de cada paso a desarrollar debe corresponder exactamente a lo mostrado en el diagrama de flujo. 1. Durante el desarrollo del procedimiento o método se recomienda que la persona o departamento que desempeñará la actividad o acción se indique en **letras negritas**. 2. Las acciones que se realicen en el procedimiento pueden ser indicadas por medio de viñetas o numerales (ver este procedimiento).
17	Autor	Define la lista de distribución, incluyendo las áreas correspondientes en donde se encuentran los usuarios.

Paso	Responsable	Descripción
18	Autor	Revisa que la política o procedimiento esté completa y adecuadamente desarrollada. Todos los párrafos allí incluidos deben contener solo información útil. **No se debe escribir ni de más, ni de menos, solamente lo que se necesita para cumplir con su propósito**. • Si está realizando la revisión anual para mejorar la actual política o procedimiento, es muy importante recopilar y tomar en cuenta: 1. Las sugerencias de mejora que hayan estado haciendo los usuarios a través del módulo **DISCUSSION**. 2. Las observaciones derivadas de las auditorías de calidad y, sobre todo la funcionalidad de la correspondiente política o procedimiento en la vida diaria. 3. Si hace algún cambio, automáticamente el “Wiki” categorizara el documento como *draft* o borrador.
19	Autor	Somete la política, método o el procedimiento a consideración de los **usuarios** través del módulo Solicitar comentarios, pudiendo sostener adicionalmente entrevistas individuales o grupales. Las personas que reciban una política o procedimiento a revisión tienen un plazo de siete días naturales para regresar sus comentarios y observaciones respectivos a través del módulo **DISCUSSION**. Si no se tienen comentarios, se dará por aceptado.
20	Usuario	Revisa el borrador del documento y expresa sus comentarios, si los tiene, en el módulo **DISCUSSION**. Solamente se considerarán los comentarios vertidos por esta vía dentro de los siguientes siete días naturales a la recepción del aviso.
21	Autor	Somete la política, método el procedimiento a consideración del **director**, junto con los comentarios de los **usuarios**, a través del módulo Solicitar aprobación.
22	Director	Revisa que la política, el método o el procedimiento sea congruente con la política de calidad y con las demás políticas, métodos y procedimientos de la organización. 1. Si la aprueba, continua con el punto siguiente. 2. En caso contrario, la devuelve al creador de la política o procedimiento al paso 18, para que efectúe las modificaciones pertinentes.
23	Director	Aprueba el documento en el “wiki”, pudiendo o no agregar un comentario de aprobación.
24	Autor	Envía copia del documento, en PDF, a todos los integrantes de la lista de distribución a través de un AVISO/ANNOUNCEMENT de la intranet. 

10. Lista de distribución

1. Dirección General
    1. Gerencia Jurídica
2. Dirección de Administración y Finanzas
    1. Gerencia de Recursos Humanos
3. Dirección Comercial
4. Dirección de Mantenimiento
5. Dirección de Operaciones
6. Dirección de Seguridad Operacional
7. Dirección de Tecnología de la Información

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/mpm/005?rev=1518540992

Last update: **17/11/2021 16:27**