



## 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. Tabla de autorizaciones

REVISIÓN	EMITIDO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR
Original	Gustavo Villafuerte Arredondo / Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gustavo Villafuerte Arredondo / Gerente de Aseguramiento de Calidad	Omar López León / Director de Seguridad Operacional

## 2. Registro de revisiones

No. DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	MOTIVO DE REVISIÓN
Original	31-mar-2017	IMPLEMENTACIÓN

## 3. 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.

## 4. Alcance

Este procedimiento es aplicable a las áreas operativas y administrativas principalmente, que requieran documentar procedimientos administrativos.

## 5. Referencias

- [MPM-006: Procedimiento para elaborar, controlar y revisar políticas, procedimientos y métodos técnicos](#)

## 6. Responsabilidades

### 6.1. Autores / Revisores

1. Elaborar procedimientos administrativos congruentes con las demás políticas y procedimientos de la organización.
2. Elaborar nuevos procedimientos administrativos, 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. Revisar cuando menos una vez al año los procedimientos administrativos, políticas 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 del procedimiento no hay ningún cambio, solamente incluirán una modificación en el área de Registro de revisiones creando una fila extra, escribiendo el número consecutivo, fecha de revisión y en la columna de “motivo de la revisión” la leyenda “revisión anual”, y posteriormente enviar a su revisión y publicación correspondiente.
5. Distribuir electrónicamente el documento, asignando los permisos requeridos por la lista de distribución.

### 6.2. Usuarios

1. Reportar en cualquier momento al área emisora, las recomendaciones u observaciones que sean necesarios incluir o modificar en el procedimiento correspondiente a través del módulo **DISCUSSION**.
2. Asegurar la confidencialidad de la información contenida en los procedimientos.
3. Podrán entregar a un tercero una copia de algún procedimiento **sólo con la debida autorización del director del área** y apegándose a la política de confidencialidad correspondiente.

### 6.3. Directores de Área

1. Documentar los procedimientos administrativos a través de sus áreas correspondientes.
2. Revisar cuidadosamente que todos y cada uno de los procedimientos administrativos que se estén emitiendo dentro de su área ayuden a incrementar la eficiencia de la organización.
3. Mantener el control interno de los procedimientos que su área ha generado. Este control incluye elaboración, revisión, distribución y actualización.
4. Asignar un código de identificación a los procedimientos técnicos que genere su área, tomando como referencia el [Anexo 1 - Guía para generar los códigos de identificación de las políticas y procedimientos](#).
5. Aprobar electrónicamente los procedimientos, políticas y métodos administrativos para que se consideren oficiales dentro de la organización. - Se considerará como documento controlado solamente aquel que: - Tenga un comentario de aprobación de la dirección emisora posterior al último cambio registrado - No aparezca como **draft** (borrador) en el módulo “wiki”. - Cuando un procedimiento técnico requiera el uso de formatos, estos también deberán ser registrados y

codificados por 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.

6. Difundir e implantar, con todo el personal directamente involucrado, los correspondientes procedimientos administrativos, para asegurar que el área las incorpore en su trabajo diario.

## 6.4. Administrador del SDG

1. Asignar un número consecutivo de código. El **número asignado en el código será único** para dicha política, procedimiento o método dentro de la organización.

## 6.5. Auditores internos

1. Revisar y/o auditar el apego a los procedimientos administrativos generados en la organización.

# 7. Definiciones y acrónimos

## 7.1. Definiciones

**AUTOR.** 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 autor 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.**

**POLÍTICA.** Es el conjunto de lineamientos directivos relacionados a un tema particular. La política facilita al personal la toma de decisiones.

**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 **PROCEDIMIENTO.** Es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente cómo dos o más personas realizan un trabajo.

**MÉTODO.** Es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como una persona realiza un trabajo.

**SISTEMA DE DOCUMENTACION GENERAL.** Es el sitio web, administrado por TAR Aerolíneas, donde los usuarios crean, modifican o eliminan los manuales de la organización.

**Wiki.** Es el nombre que recibe un [W Sitio web](#), cuyas [W páginas](#) pueden ser editadas directamente desde el [W navegador](#), donde los [W usuarios](#) crean, modifican o eliminan contenidos que, generalmente, comparten.

## 7.2. Acrónimos

**SDG.** Sistema de Documentación General de TAR Aerolíneas.

## 8. Responsable de la revisión del procedimiento

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

## 9. Política de 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, o bien, a causa de observaciones de los auditores.

## 10. Documentos aplicables y/o anexos

- [Anexo 1 - Guía para generar los códigos de identificación de las políticas y procedimientos.](#)
- [Anexo 2 - Diagrama de flujo del procedimiento para elaborar, controlar y revisar procedimientos administrativos.](#)

## 11. Diagrama de flujo

El diagrama de flujo correspondiente a este procedimiento se muestra en el [Anexo 2](#).

## 12. Procedimiento

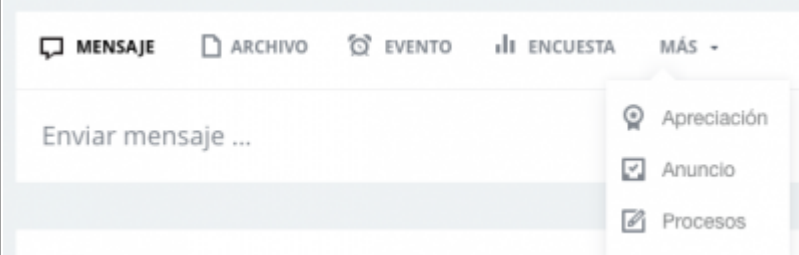
Paso	Responsable	Descripción
1	Autor	Determina si el procedimiento técnico es nueva(o). <ul style="list-style-type: none"><li>• Si es nuevo, continúa con el siguiente paso.</li><li>• Si ya existe y solamente se va a revisar, entonces sigue en el <a href="#">paso 21</a> de este proceso.</li></ul>

Paso	Responsable	Descripción						
2	Autor	Lo somete a consideración del <b>director</b> del área.						
3	Director	Valida la necesidad de elaborar un nuevo procedimiento técnico.						
4	Autor	Si el procedimiento es aceptado, asigna el nombre más adecuado al procedimiento técnico que se va a desarrollar. Si el procedimiento técnico NO es aceptado, termina el proceso. Las consideraciones para la asignación del nombre de un procedimiento técnico son las siguientes:						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Si</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Se trata de un PIRE</td> <td>El procedimiento deberá iniciar con el texto "Plan interno de respuesta en emergencia de..." y se deberá complementar con el nombre de la estación o dirección de que se trate.</td> </tr> <tr> <td>No se trata de un PIRE</td> <td>Se recomienda que el procedimiento inicie con el texto "Procedimiento para... ". Los procedimientos deberán continuar con un verbo de acción escrito en infinitivo (por ejemplo: elaborar, registrar, controlar, distribuir, actualizar, etc.). Posteriormente, complementar el nombre del procedimiento con una descripción específica.</td> </tr> </tbody> </table>	Si	Entonces	Se trata de un PIRE	El procedimiento deberá iniciar con el texto "Plan interno de respuesta en emergencia de..." y se deberá complementar con el nombre de la estación o dirección de que se trate.	No se trata de un PIRE	Se recomienda que el procedimiento inicie con el texto "Procedimiento para... ". Los procedimientos deberán continuar con un verbo de acción escrito en infinitivo (por ejemplo: elaborar, registrar, controlar, distribuir, actualizar, etc.). Posteriormente, complementar el nombre del procedimiento con una descripción específica.
		Si	Entonces					
Se trata de un PIRE	El procedimiento deberá iniciar con el texto "Plan interno de respuesta en emergencia de..." y se deberá complementar con el nombre de la estación o dirección de que se trate.							
No se trata de un PIRE	Se recomienda que el procedimiento inicie con el texto "Procedimiento para... ". Los procedimientos deberán continuar con un verbo de acción escrito en infinitivo (por ejemplo: elaborar, registrar, controlar, distribuir, actualizar, etc.). Posteriormente, complementar el nombre del procedimiento con una descripción específica.							
5	Autor	Solicita su inclusión en el módulo "wiki" a través del módulo <a href="#">Crear documentos</a> , indicando claramente los datos solicitados en el mismo (incluyendo permisos de lectura, modificación y aprobación).						
6	Administrador del SDG	Activa el documento en el "wiki", conforme a lo solicitado por el <b>autor</b> , devolviendo instrucciones y número de serie del documento.						

Paso	Responsable	Descripción								
7	Autor	Utiliza la siguiente estructura para la elaboración del procedimiento:								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Si</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La estructura del procedimiento está regulada por alguna normatividad</td> <td>El procedimiento debe apegarse a lo estipulado en la normatividad que lo regula.</td> </tr> <tr> <td>La estructura del procedimiento NO está regulada por alguna normatividad y NO se trata de un PIRE</td> <td>Se deberá utilizar la siguiente estructura: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla de autorizaciones.</li> <li>• Registro de revisiones.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Alcance.</li> <li>• Referencias.</li> <li>• Responsabilidades.</li> <li>• Definiciones y abreviaturas.</li> <li>• Responsable de la revisión del procedimiento.</li> <li>• Política de revisión del procedimiento.</li> <li>• Documentos aplicables y/o anexos.</li> <li>• Diagrama de flujo.</li> <li>• Procedimiento.</li> <li>• Lista de distribución.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Se trata de un PIRE</td> <td>La estructura debe apegarse al <a href="#">Anexo 3 - Modelo de PIRE de estación</a> o bien, al <a href="#">Anexo 4 - Modelo de PIRE de dirección</a> según corresponda.</td> </tr> </tbody> </table>	Si	Entonces	La estructura del procedimiento está regulada por alguna normatividad	El procedimiento debe apegarse a lo estipulado en la normatividad que lo regula.	La estructura del procedimiento NO está regulada por alguna normatividad y NO se trata de un PIRE	Se deberá utilizar la siguiente estructura: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla de autorizaciones.</li> <li>• Registro de revisiones.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Alcance.</li> <li>• Referencias.</li> <li>• Responsabilidades.</li> <li>• Definiciones y abreviaturas.</li> <li>• Responsable de la revisión del procedimiento.</li> <li>• Política de revisión del procedimiento.</li> <li>• Documentos aplicables y/o anexos.</li> <li>• Diagrama de flujo.</li> <li>• Procedimiento.</li> <li>• Lista de distribución.</li> </ul>	Se trata de un PIRE	La estructura debe apegarse al <a href="#">Anexo 3 - Modelo de PIRE de estación</a> o bien, al <a href="#">Anexo 4 - Modelo de PIRE de dirección</a> según corresponda.
		Si	Entonces							
		La estructura del procedimiento está regulada por alguna normatividad	El procedimiento debe apegarse a lo estipulado en la normatividad que lo regula.							
La estructura del procedimiento NO está regulada por alguna normatividad y NO se trata de un PIRE	Se deberá utilizar la siguiente estructura: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla de autorizaciones.</li> <li>• Registro de revisiones.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Alcance.</li> <li>• Referencias.</li> <li>• Responsabilidades.</li> <li>• Definiciones y abreviaturas.</li> <li>• Responsable de la revisión del procedimiento.</li> <li>• Política de revisión del procedimiento.</li> <li>• Documentos aplicables y/o anexos.</li> <li>• Diagrama de flujo.</li> <li>• Procedimiento.</li> <li>• Lista de distribución.</li> </ul>									
Se trata de un PIRE	La estructura debe apegarse al <a href="#">Anexo 3 - Modelo de PIRE de estación</a> o bien, al <a href="#">Anexo 4 - Modelo de PIRE de dirección</a> según corresponda.									
<b>TÍTULOS</b> Los títulos se deben marcar con "headings" numerados para una mejor identificación. Si por excepción en alguno de ellos, no hubiese información que mencionar, se pondrá la leyenda "NO APLICABLE".										
8	Autor	<b>TABLA DE AUTORIZACIONES</b> Registra el nombre y puesto de las personas que emiten, revisan y autorizan cada revisión del procedimiento.								
9	Autor	<b>REGISTRO DE REVISIONES</b> Registra el número, la fecha y el motivo de cada revisión que se le haga al procedimiento.								

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
10	Autor	<p><b>OBJETIVO</b> Define el objetivo del procedimiento técnico. El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el procedimiento. Su elaboración se ajustará a los lineamientos que se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se especificará con claridad la finalidad que pretende el procedimiento.</li> <li>• Se redactará de manera clara, concreta y directa.</li> <li>• La descripción se iniciará con un verbo en infinitivo.</li> <li>• Se describirá en una extensión máxima de doce renglones.</li> <li>• Se evitará el uso de adjetivos calificativos, p.ej.: bueno, excelente, etc.</li> <li>• La primera parte de su contenido deberá expresar <b>qué se hace</b> y la segunda <b>para qué se hace</b>.</li> </ul>
11	Autor	<p><b>ALCANCE</b> Define, de manera precisa la aplicabilidad y cobertura del procedimiento.</p>
12	Autor	<p><b>REFERENCIAS</b> Enlista los documentos de referencia, sean internacionales, nacionales o internos, que dan soporte al contenido del procedimiento.</p>
13	Autor	<p><b>RESPONSABILIDADES</b> 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 la ejecución del procedimiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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 en infinitivo.</li> <li>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.</li> </ol>
14	Autor	<p><b>DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b> Se aporta el significado de las palabras y acrónimos más relevantes en los términos del procedimiento o materia implicada.</p>
15	Autor	<p><b>RESPONSABLE DE LA REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> Asigna al responsable idóneo del procedimiento, mismo que se encargará de hacer las revisiones y modificaciones correspondientes.</p>
16	Autor	<p><b>POLÍTICA DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> Define la(s) política(s) de revisión del procedimiento técnico.</p>
17	Autor	<p><b>DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS</b> Enlista los documentos aplicables y/o anexos de apoyo al procedimiento técnico.</p>

Paso	Responsable	Descripción
18	Autor	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> Elabora el diagrama de flujo del procedimiento, conforme al <a href="#">Anexo 2</a> .
19	Autor	<b>PROCEDIMIENTO</b> Desarrolla el procedimiento técnico siguiendo la técnica del libreto. La secuencia y descripción de cada paso a desarrollar debe corresponder exactamente a lo mostrado en el diagrama de flujo. Durante el desarrollo del procedimiento o método se recomienda que la persona o departamento que desempeñará la actividad o acción se indique en <b>letras negritas</b> . Las acciones que se realicen en el procedimiento pueden ser indicadas por medio de viñetas o numerales (ver este procedimiento).
20	Autor	<b>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</b> Define la lista de distribución, incluyendo las áreas correspondientes en donde se encuentran los usuarios.
21	Autor	Revisa que el procedimiento esté completo y adecuadamente desarrollado. Todos los párrafos ahí incluidos deben contener solo información útil. <b>No se debe escribir ni de más, ni de menos, solamente lo que se necesita para cumplir con su propósito.</b> Si está realizando la revisión anual para mejorar el actual procedimiento, es muy importante recopilar y tomar en cuenta: 1. Las sugerencias de mejora que hayan estado haciendo los usuarios a través del módulo <b>DISCUSSION</b> . 2. Las observaciones derivadas de las auditorías internas y externas, y sobre todo la funcionalidad del correspondiente procedimiento en la vida diaria. 3. Si hace algún cambio, automáticamente el "Wiki" categorizará el documento como <i>draft</i> o borrador.
22	Autor	Somete el procedimiento técnico a revisión del <b>director del área</b> , a través del módulo <a href="#">Solicitar aprobación</a> .
23	Director del área	Revisa que el procedimiento técnico 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 del procedimiento al <a href="#">paso 21</a> , para que efectúe las modificaciones pertinentes.
24	Director	Aprueba el documento en el "wiki" agregando un comentario de aprobación, y somete el procedimiento a la autorización del <b>Director de Seguridad Operacional</b> .
25	Director de Seguridad Operacional	Revisa que el procedimiento técnico esté en cumplimiento con la normatividad vigente, los estándares IOSA y sea congruente con la política de calidad y con las demás políticas, métodos y procedimientos de la organización. 1. Si lo aprueba, continua con el punto siguiente. 2. En caso contrario, lo devuelve al autor del procedimiento al <a href="#">paso 23</a> , para que efectúe las modificaciones pertinentes.

Paso	Responsable	Descripción
26	Autor	<p>Envía una notificación sobre la generación o actualización del procedimiento técnico a todos los integrantes de la lista de distribución a través de un AVISO/ANNOUNCEMENT de la intranet.</p> 

## 13. Lista de distribución

1. Dirección General
2. Dirección de Seguridad Operacional
3. Dirección de Operaciones
4. Dirección de Mantenimiento
5. Dirección Comercial
6. Dirección de Tecnologías de Información
7. Dirección del Área de Capacitación
8. Gerencia de Aseguramiento de Calidad
9. Gerencia de Seguridad Aérea
10. Gerencia de Operaciones
11. Gerencia de Aeropuertos
12. Gerencia de Ingeniería y Planeación
13. Gerencia de Mantenimiento
14. Gerencia de Revenue
15. Gerencia de Administración y Finanzas
16. Gerencia de Recursos Humanos
17. Gerencia Jurídica
18. Jefatura de Ingeniería de Operaciones
19. Jefatura del Centro de Control Operacional

### 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=1518639018>



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