



## 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. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

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

### 1.2. Registro de revisiones

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

#### 1.2.1. Responsable de la revisión del procedimiento

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

#### 1.2.2. 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.

### 1.3. 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

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

#### 2.1.1. 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.**

**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.

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

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

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

**Sistema de Documentación General.** 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 [Sitio web](#), cuyas [páginas](#) pueden ser editadas directamente desde el [navegador](#), donde los [usuarios](#) crean, modifican o eliminan contenidos que, generalmente, comparten.

### 2.1.2. Acrónimos

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

## 2.2. 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.

## 2.3. Alcance

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

## 2.4. Referencias

- MPM-006: Procedimiento para elaborar, controlar y revisar políticas, procedimientos y métodos técnicos.

## 2.5. Responsabilidades

### 2.5.1. 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 correspondientes, con el

propósito de asegurar que se cumpla con las políticas establecidas en los manuales regulatorios de la empresa.

5. Distribuir electrónicamente el documento, asignando los permisos requeridos por la lista de distribución.

### 2.5.2. 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.

### 2.5.3. 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. Revisar y aprobar electrónicamente las políticas, métodos y procedimientos administrativos y posteriormente turnarlos a la Dirección de Seguridad Operacional para obtener la aprobación y se consideren oficiales dentro de la organización. - Se considerará como documento controlado solamente aquel que: - Tenga un comentario de aprobación de la dirección emisora y de la Dirección de Seguridad Operacional, 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 técnicos, para asegurar que el área las incorpore en su trabajo diario.

### 2.5.4. 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.

### 2.5.5. Auditores internos

1. Revisar y/o auditar el apego a las políticas, métodos y procedimientos administrativos generados

en la organización.

## 2.6. Diagrama de flujo

El diagrama de flujo correspondiente a este procedimiento se muestra en el Anexo 2.

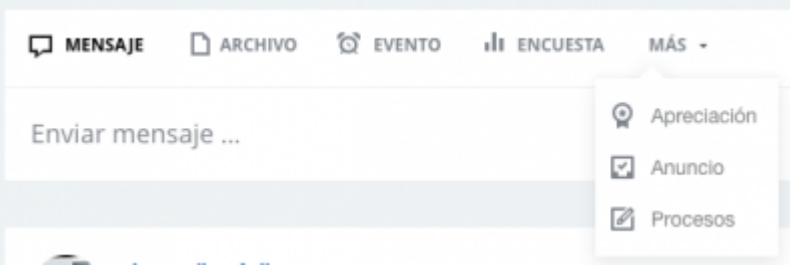
## 2.7. Procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Autor	Determina si la política, método o procedimiento 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>
2	Autor	Lo somete a consideración del director del área presentando un bosquejo del mismo internamente.
3	Director del área	Valida la necesidad de elaborar una nueva política, método o procedimiento.
4	Autor	Si es aceptado, asigna el nombre más adecuado al procedimiento que se va a desarrollar, el nombre 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 el procedimiento NO es aceptado, termina el proceso.
5	Autor	Solicita su inclusión en el módulo "wiki" a través del módulo <a href="#">Solicitar la creación de documentos</a> , indicando claramente los datos solicitados en el mismo (incluyendo el nombre del manual al cual se creara el espacio, el área, permisos de lectura colocando usuarios del sistema, 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, activando el espacio correspondiente dentro del sistema para ingresar el código del procedimiento.

Paso	Responsable	Descripción
7	Autor	<p>Se deberá utilizar la siguiente estructura:</p> <p>Control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla de autorizaciones.</li> <li>• Registro de revisiones.</li> <li>• Responsable de la revisión del procedimiento.</li> <li>• Política de revisión del procedimiento.</li> <li>• Lista de distribución.</li> </ul> <p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones y acrónimos.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Alcance.</li> <li>• Referencias.</li> <li>• Responsabilidades.</li> <li>• Diagrama de flujo.</li> <li>• Procedimiento.</li> <li>• Documentos aplicables y/o anexos.</li> </ul> <p><b>TÍTULOS</b></p> <p>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”.</p>
8	Autor	<p><b>TABLA DE AUTORIZACIONES</b></p> <p>Registra el nombre y puesto de las personas que emiten, revisan y autorizan cada revisión del procedimiento.</p>
9	Autor	<p><b>REGISTRO DE REVISIONES</b></p> <p>Registra el número, la fecha y el motivo de cada revisión que se le haga al procedimiento. 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.</p>
10	Autor	<p><b>RESPONSABLE DE LA REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Asigna al responsable idóneo del procedimiento, mismo que se encargará de hacer las revisiones y modificaciones correspondientes.</p>
11	Autor	<p><b>POLÍTICA DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Define la(s) política(s) de revisión de la política, método o procedimiento.</p>

Paso	Responsable	Descripción
12	Autor	<b>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</b> Define la lista de distribución, incluyendo las áreas correspondientes en donde se encuentran los usuarios.
13	Autor	<b>DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS</b> Se aporta el significado de las palabras y acrónimos más relevantes en los términos del procedimiento o materia implicada.
14	Autor	<b>OBJETIVO</b> Define el objetivo de la política, método o procedimiento administrativo. El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con la política, método o procedimiento. Su elaboración se ajustará a los lineamientos que se describen a continuación: <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>
15	Autor	<b>ALCANCE</b> Define, de manera precisa la aplicabilidad y cobertura de la política, método o procedimiento.
16	Autor	<b>REFERENCIAS</b> Enlista los documentos de referencia, sean internacionales, nacionales o internos, que dan soporte al contenido de la política, método o procedimiento.
17	Autor	<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. <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>
18	Autor	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> Elabora el diagrama de flujo del procedimiento, conforme al <a href="#">Anexo 2</a> , el diagrama de flujo es aplicable solamente a la elaboración de procedimientos, no a la elaboración de las políticas.

Paso	Responsable	Descripción
19	Autor	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Describe la política, método o procedimiento administrativo siguiendo la técnica del libreto, incluyendo las notas importantes, limitaciones y detalles específicos de manera ordenada utilizando títulos. La secuencia y descripción de cada paso a desarrollar debe corresponder exactamente a lo mostrado en el diagrama de flujo. Durante la descripción del procedimiento o método se recomienda que la persona o departamento que desempeñará la actividad o acción se indique en letras negritas. Las acciones que se realicen en el procedimiento pueden ser indicadas por medio de viñetas, numerales (ver este procedimiento) o texto simple en subtemas cuando sea necesario dependiendo el tipo de procedimiento a describir.</p> <p>* Si se trata de una política, enlista todos 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).</p>
20	Autor	<p><b>DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS</b></p> <p>Enlista los documentos aplicables y/o anexos de apoyo a la política, método o procedimiento.</p>
21	Autor	<p>Revisa que la política, método o procedimiento esté completo y adecuadamente desarrollado. Todos los párrafos ahí incluidos deben contener solo información útil.</p> <p><b>No se debe escribir ni de más, ni de menos, solamente lo que se necesita para cumplir con su propósito.</b></p> <p>Si está realizando la revisión anual para mejorar el actual procedimiento, es muy importante recopilar y tomar en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las sugerencias de mejora que hayan estado haciendo los usuarios a través del módulo <b>Discussion</b>.</li> <li>2. Las observaciones derivadas de las auditorías internas y externas, y sobre todo la funcionalidad del correspondiente procedimiento en la vida diaria.</li> <li>3. Si hace algún cambio, automáticamente el "Wiki" categorizará el documento como <i>draft</i> o borrador.</li> </ol>
22	Autor	<p>Somete la política, método o procedimiento a revisión y autorización del <b>director del área</b>, por medio de un correo electrónico indicando la ubicación de la política, método o procedimiento para su autorización y publicación.</p>
23	Director del área	<p>Revisa que la política, método o procedimiento sea congruente con la política de calidad y con las demás políticas, métodos y procedimientos de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la aprueba, lo autorizará mediante el wiki a través de la última sección llamada <b>"Discussion"</b> ingresando la leyenda " Autorizado por la Dirección de (Operaciones, Mantenimiento, según corresponda.)" y publicándolo con el botón "Save" y solicitará la publicación por parte del Administrador del Sistema a través del módulo "Solicitar la validación y publicación de documentos" en la página principal del wiki.</li> <li>• En caso que no se apruebe, lo comunica a través de un correo electrónico al autor, el cual lo regresa al <a href="#">paso 21</a>, para que efectúe las modificaciones pertinentes.</li> </ul>
24	Administrador del SDG	<p>Verificará que la política, método o procedimiento interno tenga la leyenda correspondiente a la dirección perteneciente y lo publicará a través del wiki con el botón de "Approve document".</p>

Paso	Responsable	Descripción
25	Director del área	Enviaré un correo electrónico al autor de que su solicitud ha sido publicada.
26	Autor	Envía una notificación sobre la generación o actualización de la política, método o procedimiento a todos los integrantes de la lista de distribución a través de un AVISO/ANNOUNCEMENT de la intranet. 

## 2.8. 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.

### 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=1519232723>



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