



Manual de procedimientos maestros

Procedimiento para elaborar, revisar y controlar políticas corporativas
MPM-DSO-GAC-005
Revisión Original

Procedimiento para elaborar, revisar y controlar políticas corporativas

1. Control

1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
Original	Mauricio Hernández / Auditor de Aseguramiento de Calidad	Lucia López / Gerente de Seguridad Aérea	Omar López / Director de Seguridad Operacional

1.2. Registro de revisiones

No. de Revisión	Fecha de la Revisión	Motivo de la Revisión
Original	1-marzo-2018	Edición 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. Criterios de 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 Operacional
3. Dirección de Operaciones

4. Dirección de Mantenimiento
5. Dirección de Tecnologías de Información
6. Dirección de Capital y Desarrollo Humano
7. Gerencia de Aseguramiento de Calidad
8. Gerencia de Seguridad Aérea
9. Gerencia de Control Operacional
10. Gerencia de Aeropuertos
11. Gerencia de Ingeniería y Planeación
12. Gerencia de Mantenimiento
13. Gerencia de Revenue, Pricing & Distribution
14. Gerencia de Ventas
15. Gerencia de Network Strategy
16. Gerencia de Administración y Finanzas
17. Gerencia de Contabilidad
18. Gerencia de Recursos Humanos
19. Gerencia Jurídica
20. Jefatura de Ingeniería de Operaciones
21. Jefatura del Centro de Control Operacional

2. Contenido

2.1. Definiciones y acrónimos

2.1.1. Definiciones

Administrador del SAD. Es la Dirección de Seguridad Operacional.

Autor. Es cualquier persona dentro de la organización, que desea proponer y documentar 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.

Bitrix. Plataforma oficial de comunicación interna utilizado para el control y distribución de información, documentos, minutas, reuniones, acuerdos, avisos y todo lo necesario para efectuar las tareas administrativas eficientemente en TAR Aerolíneas.

Director de Área. Ejecutivo responsable de cada área en la organización. Nota: En áreas en donde no exista un nivel organizacional de Director, la persona que fungirá como tal será el siguiente con nivel inmediato inferior.

Documento. Es cada política, procedimiento, método o formato que existe en el Sistema de Administración de Documentos y que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.

Documentos aplicables y/o anexos. Son todas aquellas fuentes de información complementaria que permiten ejecutar adecuadamente la política, procedimiento o método. Esta información se considera vital y necesaria para cumplir con la política, procedimiento o método respectivo. Cuando sea práctico, los anexos se pueden adjuntar a la política, procedimiento o método, tales como: formatos, guías, referencias, manuales, normas, etc.

IOSA ¹⁾. Es el programa de auditoría de seguridad operacional de la IATA, que consiste en un sistema de evaluación internacionalmente reconocido y aceptado, diseñado para evaluar los sistemas operativos de gestión y control de una aerolínea.

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

Política. Es el conjunto de lineamientos directivos que rigen la actuación de una persona 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.

Procedimiento técnico. Es un procedimiento asociado al cumplimiento de la normatividad aeronáutica, estándares IOSA o manuales aprobados por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Sistema de Administración de Documentos. Es el sistema de gestión y control de documentación interna utilizado para conducción y soporte de las operaciones en la organización. Este sistema está basado en un ambiente “Wiki” y su propósito es garantizar que los documentos como manuales, procedimientos, políticas y formatos aprobados, actualizados y estén disponibles para el personal cuando los requiera utilizar.

Wiki²⁾ (del **W** hawaiano *wiki*, ‘rápido’)³⁾ 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.

2.1.2. Acrónimos

IATA. International Air Transport Association.

IOSA. IATA Operational Safety Audit.

MD. Manual de Despacho.

MGM. Manual General de Mantenimiento.

MGO. Manual General de Operaciones.

MOT. Manual de Operaciones en Tierra.

MPE. Manual de Procedimientos en Emergencia.

MSO. Manual de Seguridad Operacional.

MSPAII. Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita.

PIRE. Plan Interno de Respuesta en Emergencia.

SAD. Sistema de Administración de Documentos de TAR Aerolíneas.

2.2. Objetivo

Definir las guías y requerimientos para estandarizar la elaboración, actualización, control y publicación de las políticas corporativas.

2.3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a las áreas operativas y administrativas de la organización que requieran documentar políticas corporativas.

2.4. Referencias

N/A

2.5. Responsabilidades

2.5.1. Director de Seguridad Operacional

1. Revisar todas las políticas técnicas con el fin de:
 1. Asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente.
 2. Verificar el apego a los estándares IOSA.
 3. Verificar la consistencia con los manuales autorizados, como el MGO, MGM, MD, MOT, MSO, MSPAII, MPE, etc., y demás procedimientos técnicos de la organización.
2. Aprobar electrónicamente las políticas técnicas para que se consideren oficiales dentro de la organización.
3. Emitir recomendaciones a las áreas emisoras de las políticas correspondientes, basadas en la reglamentación y las mejores prácticas de la industria.
 1. Controlar y resguardar todas las políticas técnicas originales en formato físico creadas bajo este procedimiento, a través de la Gerencia de Aseguramiento de Calidad.

2.5.2. Administrador del SAD

1. Asignar un número consecutivo de código. El número asignado en el código será único para dicha política dentro de la organización.
2. Publicar o direccionar las políticas de acuerdo a este procedimiento.
3. Crear los documentos en el sistema, asignando los privilegios de acuerdo a la solicitud del autor.

2.5.3. Directores de Área

1. Documentar las políticas a través de sus áreas.
2. Asegurar que todas y cada una de las políticas que se estén emitiendo dentro de su área ayuden a incrementar la eficiencia de la organización.
3. Mantener el control interno de las políticas que su área ha generado. Este control incluye la elaboración, revisión, distribución y actualización.
4. Asignar un código de identificación a las políticas que genere su área, tomando como referencia el [Anexo 1 - Guía para generar los códigos de identificación de las políticas, procedimientos y métodos.](#)
5. Revisar electrónicamente las políticas siguiendo los pasos para su autorización y publicación, de acuerdo al tipo de política creada.

Nota: Se considerará como documento controlado solamente aquel que:

1. Tenga la leyenda de aprobación de la Dirección emisora y, en el caso de los documentos técnicos, haya sido validado por la Dirección de Seguridad Operacional, posterior al último cambio registrado.
2. No aparezca como draft (borrador) en el sistema.
6. Difundir e implantar, con todo el personal directamente involucrado, las políticas para asegurar que el área las incorpore en su trabajo diario.
7. Controlar y resguardar todas las políticas administrativas de su Área originales en formato físico, creadas bajo este procedimiento.

2.5.4. Auditores internos

1. Verificar el cumplimiento de las políticas de la organización.

2.5.5. Autores / Revisores

1. Elaborar o actualizar políticas congruentes con las demás políticas y procedimientos de la organización.
2. Elaborar o actualizar nuevas políticas respetando y utilizando cabalmente los lineamientos contenidos en este procedimiento.
3. Redactar la política en el módulo que le corresponde, utilizando su usuario o cuenta. De esta manera su firma electrónica, así como el historial de cambios, quedará registrado automáticamente en la historia del documento.
4. Revisar las políticas publicadas de acuerdo a los criterios de revisión establecidos en cada uno de ellos, con el propósito de asegurar que se cumpla con las políticas establecidas en los manuales regulatorios de la empresa, los estándares IOSA y la normatividad aplicable.
5. Distribuir electrónicamente el documento de acuerdo a la lista de distribución.

2.5.6. Usuarios

1. Reportar en cualquier momento al área emisora, las recomendaciones u observaciones que consideren necesario incluir o modificar en la política correspondiente, a través de la sección "Discussion" ubicada al final del documento.
2. Mantener la confidencialidad de la información contenida en las políticas.
3. Podrán entregar a un tercero una copia de una política, sólo con la debida autorización del Director del Área emisora y apegándose a la política de confidencialidad correspondiente.

2.6. Diagrama de flujo

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

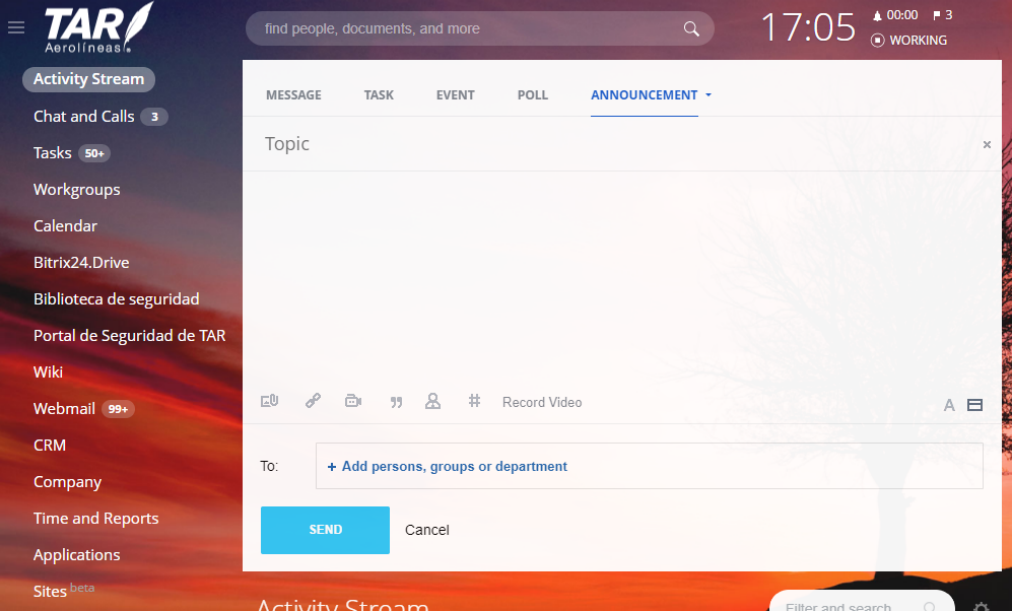
2.7. Descripción del procedimiento

2.7.1. Para políticas técnicas

Paso	Responsable	Descripción
1	Autor	Determina si la política es nueva. <ul style="list-style-type: none"> • Si es nueva, continúa con el siguiente paso. • Si ya existe y solamente se va a actualizar, entonces sigue en el paso 16.
2	Autor	Lo somete a consideración del Director de Área presentando un bosquejo del mismo internamente.
3	Director de Área	Valida la necesidad de elaborar una nueva política.
4	Autor	<ul style="list-style-type: none"> • Si la política es aceptada, asigna el nombre más adecuado a la política que se va a desarrollar. Las consideraciones para la asignación del nombre de una política son las siguientes: La política debería iniciar con el texto "Política de..." y complementar el nombre de la política con una descripción específica. • Si la política NO es aceptada, termina el proceso.
5	Autor	Solicita su inclusión en el sistema a través de la sección " Solicitar la creación de documentos ", indicando claramente los datos requeridos en la solicitud (incluyendo el nombre del manual en el cual se creará el espacio, el área emisora, así como los permisos de escritura y lectura, indicando los nombres de usuario de las personas con dichos privilegios), el sistema enviará un correo de confirmación automáticamente al autor. Si posteriormente se requieren realizar cambios en el sistema sobre una política existente, se debe utilizar la sección " Solicitar la modificación de documentos en el sistema ".
6	Administrador del SAD	Activa el espacio del documento en el sistema, conforme a lo solicitado por el autor, devolviendo instrucciones y número de serie del documento, y activando el link correspondiente dentro del sistema para desarrollar la política. Posteriormente contestará el correo del autor, que su solicitud ha sido atendida.

Paso	Responsable	Descripción
7	Autor	<p>Utiliza la siguiente estructura para la elaboración de la política:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tabla de autorizaciones. ◦ Registro de revisiones. ◦ Responsable de la revisión. ◦ Criterio de revisión. ◦ Lista de distribución. • Contenido <ul style="list-style-type: none"> ◦ Objetivo. ◦ Alcance. ◦ Descripción de la política. <p>TÍTULOS 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>TABLA DE AUTORIZACIONES Registra el nombre y puesto de las personas que emiten, revisan y autorizan cada revisión de la política de la siguiente manera. Emitido por: Director de Área Revisado por: Director de Seguridad Operacional Autorizado por: Director General</p>
9	Autor	<p>REGISTRO DE REVISIONES Registra el número, la fecha y el motivo de cada revisión que se le haga a la política. Si en la revisión periódica de la política no hay ningún cambio, solamente se incluirá una modificación en la sección "Registro de revisiones" creando una fila adicional, escribiendo el número consecutivo, fecha de revisión y en la columna de "motivo de la revisión" la leyenda "Revisión periódica", y posteriormente enviar a su revisión y publicación.</p>
10	Autor	<p>RESPONSABLE DE LA REVISIÓN Asigna al responsable idóneo de la política, mismo que se encargará de hacer las revisiones y modificaciones correspondientes.</p>
11	Autor	<p>CRITERIOS DE REVISIÓN Define los lineamientos y periodicidad de revisión de la política.</p>
12	Autor	<p>LISTA DE DISTRIBUCIÓN Define las áreas que serán notificadas sobre la creación o modificación de la política, incluyendo las áreas en donde se encuentran los usuarios.</p>
13	Autor	<p>OBJETIVO El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con la política. Su elaboración se ajustará a los lineamientos que se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se especificará con claridad la finalidad que pretende la política. • Se redactará de manera clara, concreta y directa. • La descripción se iniciará con un verbo en infinitivo. • Se describirá en una extensión máxima de doce renglones. • Se evitará el uso de adjetivos calificativos, p.ej.: bueno, excelente, etc. <p>La primera parte de su contenido deberá expresar qué se hace y la segunda para qué se hace.</p>

Paso	Responsable	Descripción
14	Autor	ALCANCE Define de manera precisa la aplicabilidad y cobertura de la política.
15	Autor	DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA Describe el contenido de la política, incluyendo las notas importantes, limitaciones y criterios específicos de manera ordenada. El contenido puede ser indicado por medio de viñetas, numerales y pudiendo crear subtemas (con títulos) cuando sea necesario.
16	Autor	Actualiza y revisa que la política esté completa y adecuadamente desarrollada. Todos los párrafos ahí 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 periódica para mejorar la actual política, es muy importante recopilar y tomar en cuenta: 1. Las sugerencias de mejora que hayan estado haciendo los usuarios a través de la sección "Discussion". 2. Las observaciones derivadas de las auditorías y sobre todo la funcionalidad de la política en la operación diaria. 3. Si hace algún cambio, automáticamente el sistema categorizará el nuevo documento como draft o borrador.
17	Autor	Somete la política a revisión del Director de Área, por medio de un correo electrónico indicando la ubicación de la política para su autorización.
18	Director de Área	Revisa que la política sea congruente con la política de calidad y con las demás políticas, métodos y procedimientos de la organización. • Si la aprueba, lo documentará mediante la sección "Discussion", ingresando la leyenda " Autorizado por la Dirección de (Operaciones, Mantenimiento u otra, según corresponda)" y dando click en el botón "Save". Posteriormente solicitará la autorización y publicación por parte de la Dirección de Seguridad Operacional, a través de la sección " Solicitar la validación y publicación de documentos " en la página principal del SAD. • En caso contrario, lo comunica a través de un correo electrónico al autor, el cual se regresará al paso 16 , para que efectúe las modificaciones pertinentes.
19	Director de Seguridad Operacional	Revisa que la política esté en cumplimiento con la normatividad vigente, los estándares IOSA y sea congruente con la política de calidad y con las demás políticas y procedimientos de la organización, para presentarlo ante la Dirección General y recabar su firma en formato físico con hoja membretada, utilizando el Formato de política impresa . • Si la política es aprobada, el Director de Seguridad Operacional la publicará en el SAD a través del botón "Approve document", y el sistema enviará una notificación automática al Director del Área emisora. • En caso contrario, lo devuelve al Director de Área al paso 18 , para que efectúe las modificaciones pertinentes.
20	Director de Área	Informa al autor que el documento ha sido publicado.

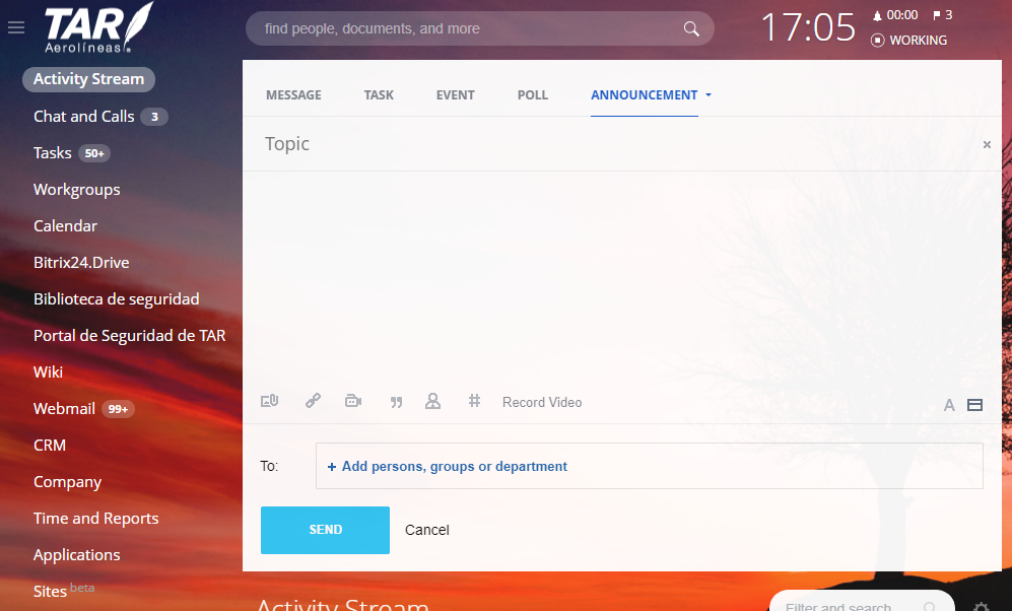
Paso	Responsable	Descripción
21	Autor	<p>Envía una notificación sobre la generación o actualización de la política a todos los integrantes de la lista de distribución, a través de un AVISO/ANNOUNCEMENT de Bitrix.</p> 

2.7.2. Para políticas administrativas

Paso	Responsable	Descripción
1	Autor	<p>Determina si la política es nueva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es nueva, continúa con el siguiente paso. • Si ya existe y solamente se va a actualizar, entonces sigue en el paso 16.
2	Autor	Lo somete a consideración del Director de Área presentando un bosquejo del mismo internamente.
3	Director de Área	Valida la necesidad de elaborar una nueva política.
4	Autor	<ul style="list-style-type: none"> • Si la política es aceptada, asigna el nombre más adecuado a la política que se va a desarrollar. Las consideraciones para la asignación del nombre de una política son las siguientes: La política debería iniciar con el texto "Política de..." y complementar el nombre de la política con una descripción específica. • Si la política NO es aceptada, termina el proceso.
5	Autor	Solicita su inclusión en el sistema a través de la sección " Solicitar la creación de documentos ", indicando claramente los datos requeridos en la solicitud (incluyendo el nombre del manual en el cual se creará el espacio, el área emisora, así como los permisos de escritura y lectura, indicando los nombres de usuario de las personas con dichos privilegios), el sistema enviará un correo de confirmación automáticamente al autor. Si posteriormente se requieren realizar cambios en el sistema sobre una política existente, se debe utilizar la sección " Solicitar la modificación de documentos en el sistema ".
6	Administrador del SAD	Activa el espacio del documento en el sistema, conforme a lo solicitado por el autor, devolviendo instrucciones y número de serie del documento, y activando el link correspondiente dentro del sistema para desarrollar la política. Posteriormente contestará el correo del autor, que su solicitud ha sido atendida.

Paso	Responsable	Descripción
7	Autor	<p>Utiliza la siguiente estructura para la elaboración de la política:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tabla de autorizaciones. ◦ Registro de revisiones. ◦ Responsable de la revisión. ◦ Criterio de revisión. ◦ Lista de distribución. • Contenido <ul style="list-style-type: none"> ◦ Objetivo. ◦ Alcance. ◦ Descripción de la política. <p>TÍTULOS 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>TABLA DE AUTORIZACIONES Registra el nombre y puesto de las personas que emiten, revisan y autorizan cada revisión de la política de la siguiente manera. Emitido por: Director de Área Autorizado por: Director General</p>
9	Autor	<p>REGISTRO DE REVISIONES Registra el número, la fecha y el motivo de cada revisión que se le haga a la política. Si en la revisión periódica de la política no hay ningún cambio, solamente se incluirá una modificación en la sección “Registro de revisiones” creando una fila adicional, escribiendo el número consecutivo, fecha de revisión y en la columna de “motivo de la revisión” la leyenda “Revisión periódica”, y posteriormente enviar a su revisión y publicación.</p>
10	Autor	<p>RESPONSABLE DE LA REVISIÓN Asigna al responsable idóneo de la política, mismo que se encargará de hacer las revisiones y modificaciones correspondientes.</p>
11	Autor	<p>CRITERIOS DE REVISIÓN Define los lineamientos y periodicidad de revisión de la política.</p>
12	Autor	<p>LISTA DE DISTRIBUCIÓN Define las áreas que serán notificadas sobre la creación o modificación de la política, incluyendo las áreas en donde se encuentran los usuarios.</p>
13	Autor	<p>OBJETIVO El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con la política. Su elaboración se ajustará a los lineamientos que se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se especificará con claridad la finalidad que pretende la política. • Se redactará de manera clara, concreta y directa. • La descripción se iniciará con un verbo en infinitivo. • Se describirá en una extensión máxima de doce renglones. • Se evitará el uso de adjetivos calificativos, p.ej.: bueno, excelente, etc. <p>La primera parte de su contenido deberá expresar qué se hace y la segunda para qué se hace.</p>

Paso	Responsable	Descripción
14	Autor	ALCANCE Define de manera precisa la aplicabilidad y cobertura de la política.
15	Autor	DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA Describe el contenido de la política, incluyendo las notas importantes, limitaciones y criterios específicos de manera ordenada. El contenido puede ser indicado por medio de viñetas, numerales y pudiendo crear subtemas (con títulos) cuando sea necesario.
16	Autor	Actualiza y revisa que la política esté completa y adecuadamente desarrollada. Todos los párrafos ahí 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 periódica para mejorar la actual política, es muy importante recopilar y tomar en cuenta: 1. Las sugerencias de mejora que hayan estado haciendo los usuarios a través de la sección "Discussion". 2. Las observaciones derivadas de las auditorías y sobre todo la funcionalidad de la política en la operación diaria. 3. Si hace algún cambio, automáticamente el sistema categorizará el nuevo documento como draft o borrador.
17	Autor	Somete la política a revisión del Director de Área, por medio de un correo electrónico indicando la ubicación de la política para su autorización.
18	Director de Área	Revisa que la política sea congruente con la política de calidad y con las demás políticas, métodos y procedimientos de la organización, lo presentará ante la Dirección General y recabará su firma en formato físico con hoja membretada, utilizando el Formato de política impresa . • Si la política es aprobada, el Director de Área lo comunicará mediante el SAD a través de la sección "Discussion" ingresando la leyenda " Autorizado por la Dirección General " y dando click en el botón "Save". Posteriormente solicitará la publicación del documento al Administrador del SAD a través de la sección " Solicitar la validación y publicación de documentos " en la página principal del sistema. • En caso contrario, lo comunica a través de un correo electrónico al autor, el cual lo regresa al paso 16 , para que efectúe las modificaciones pertinentes.
19	Administrador del SAD	Verifica que la política tenga la leyenda de autorización de la Dirección General y lo publicará a través del sistema con el botón de "Approve document" y el sistema enviará la notificación automáticamente al Director del Área emisora.
20	Director de Área	Informa al autor que el documento ha sido publicado.

Paso	Responsable	Descripción
21	Autor	<p>Envía una notificación sobre la generación o actualización de la política a todos los integrantes de la lista de distribución, a través de un AVISO/ANNOUNCEMENT de Bitrix.</p> 

2.8. Documentos aplicables y/o anexos

- [Anexo 1 - Guía para generar los códigos de identificación de las políticas, procedimientos y métodos](#)
- [Anexo 2 - Diagrama de flujo](#)
- [Anexo 3 - Formato de política impresa](#)

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.

- ¹⁾ IATA Operational Safety Audit
- ²⁾ *Wiki* es un sustantivo tanto masculino como femenino por lo que son correctas las formas *un wiki* y *una wiki*, si bien la [W Fundéu BBVA](#) recomienda la forma femenina.
- ³⁾ [Hawaiian to English](#)

From:
<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:
<https://wiki.tarmexico.com/mpm/005?rev=1524675747>

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

