



Manual de procedimientos maestros

Procedimiento para usar y consultar el Sistema de Administración de Documentos (SAD)
MPM-DSO-GAC-032
Revisión Original

Procedimiento para usar y consultar el Sistema de Administración de Documentos (SAD)

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 Comercial
6. Dirección de Tecnologías de Información
7. Dirección de Capital y Desarrollo Humano
8. Gerencia de Aseguramiento de Calidad
9. Gerencia de Seguridad Aérea
10. Gerencia de Control Operacional
11. Gerencia de Aeropuertos
12. Gerencia de Ingeniería y Planeación
13. Gerencia de Mantenimiento
14. Gerencia de Revenue, Pricing & Distribution
15. Gerencia de CRC y Call Center
16. Gerencia de Ventas
17. Gerencia de Network Strategy
18. Gerencia de Administración y Finanzas
19. Gerencia de Contabilidad
20. Gerencia de Recursos Humanos
21. Gerencia Jurídica
22. Jefatura de Ingeniería de Operaciones
23. 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.

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.

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.

Wiki¹⁾ (del **W** hawaiano *wiki*, ‘rápido’)²⁾ 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

SAD. Sistema de Administración de Documentos de TAR Aerolíneas.

2.2. Objetivo

Definir la guía para usar el Sistema de Administración de Documentos y consultar los diferentes documentos almacenados en el mismo, a fin de que el personal se familiarice con este medio de comunicación oficial.

2.3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de la organización para consultar y cumplir los lineamientos establecidos en los documentos emitidos por la organización y requeridos por las autoridades aeronáuticas almacenados en el SAD.

2.4. Referencias

N/A

2.5. Responsabilidades

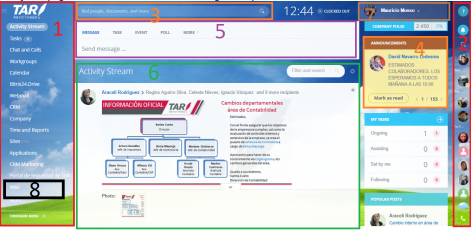
2.5.1. Usuarios

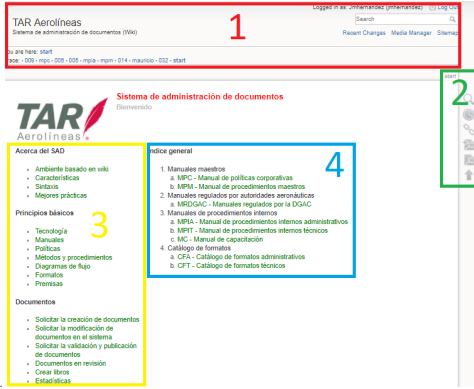
1. Consultar el estado de actualidad de los documentos que le competen en base a sus funciones y responsabilidades.
2. Descargar la información técnica en las computadoras o dispositivos de almacenamiento externos de la empresa afin de garantizar su disponibilidad en caso de que no haya manera de acceder al SAD.
3. Corroborar que el estado de actualidad de la información que disponga en otros medios (computadora o dispositivos de almacenamiento externos) sea la vigente con respecto a la información contenida en el SAD, ya que esta se considera de manera oficial y actualizada.
4. Mantener las copias obtenidas del SAD y almacenadas en los medios permitidos (computadora y dispositivos de almacenamiento portátiles de la empresa, CD o papel) con respecto a la revisión publicada en el SAD.
5. Destruir o eliminar la información que vaya perdiendo su vigencia, para archivos electrónicos en computadoras y dispositivos de almacenamiento portátiles de la empresa eliminarlos, si está en formato de CD deberán dejarse inservible, si está en papel destruirlo o triturarlo (no tirarla directamente a la basura).
6. Reportar en cualquier momento al área emisora, las recomendaciones u observaciones que consideren necesario incluir o modificar en el procedimiento correspondiente o alguna incongruencia con el estado de actualidad de los documentos, a través de la sección "Discussion".
7. Mantener la confidencialidad de la información contenida en los procedimientos.
8. Podrán entregar a un tercero una copia de un procedimiento, sólo con la debida autorización del Director del Área emisora y apegándose a la política de confidencialidad correspondiente.




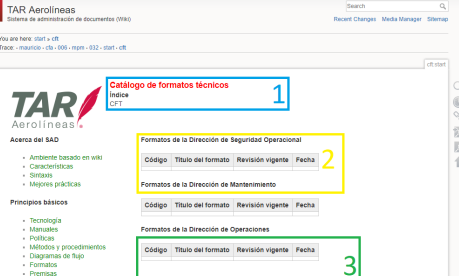
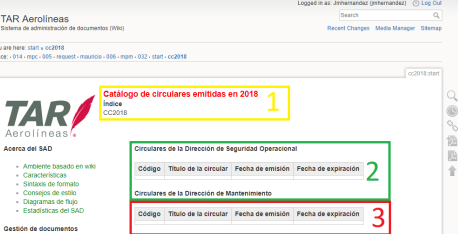
2.6. Diagrama de flujo



N/A

2.7. Descripción del procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Usuario	<p>Al empleado de TAR que se le creo un correo electrónico con el dominio "@TARMEXICO.COM" tiene acceso al portal Bitrix creando una contraseña. Ingresar al portal de Bitrix con su usuario y contraseña por medio de la siguiente liga Bitrix.</p> <p>NOTA: Este portal es el medio de comunicación oficial en la organización por lo cual debe usarse con responsabilidad y en apego a la Política de Comunicación Digital Corporativa.</p>  <p>Al ingresar a Bitrix se despliega la siguiente pantalla, la cual contiene las partes que a continuación se describen.</p> <ol style="list-style-type: none"> Barra de menús: con esta barra se puede acceder a diferentes herramientas de trabajo e información corporativa, entre las cuales está el control de tareas, grupos de trabajo, calendario, almacenamiento en drive, organigrama de la compañía, portales personalizados, el Sistema de Administración de Documentos (wiki), entre otros. Barra de contactos: en esta barra se muestran los contactos frecuentes de forma de acceso rápido para poder realizar llamadas o enviar mensajes a través de un chat. Barra de búsqueda: en esta barra se puede buscar información en todo el portal de Bitrix pudiendo ser, contactos, avisos, documentos, conversaciones, entre otros. Aviso: esta barra de avisos te recordará los avisos emitidos con atención a ti para que puedas confirmar la información emitida con el botón de leído. Barra de actividades: en esta barra se emiten mensajes, tareas, avisos, encuestas, principalmente, a través de los cuales se pueden adjuntar archivos, copiar enlaces, para ser publicados a un grupo de colaboradores, departamentos o a todo el personal según el alcance de la publicación. <p>NOTA: una diferencia entre un mensaje y un aviso, es la manera de confirmar la recepción del mismo el cual únicamente se solicita en los avisos.</p> <ol style="list-style-type: none"> Flujo de actividad (Activity Stream): en esta sección se difunden las publicaciones, comunicados, anuncios y documentos principalmente; teniendo la particularidad de que ahí mismo se dé respuesta de leído y/o enterado por parte del personal a quien va dirigida la información. Barra de perfil: en esta barra se muestra el perfil con el cual se identifica el usuario y será utilizado para contactarlo. Menú WIKI: este menú es el acceso al Sistema de Administración de Documentos, en el cual se concentra toda la información oficial emitida por la organización, como son políticas corporativas, manuales, procedimientos y formatos.

Paso	Responsable	Descripción
2	Usuario	<p>Acceso al Sistema de Administración de Documentos Ingresar en el menú WIKI con su usuario, que es la parte primaria del correo electrónico asignado (sin el dominio "@TARMEXICO.COM") y su contraseña, la cual fue asignada por el Director de Tecnologías de Información al momento de crearles dicha cuenta de correo electrónico (enviada al correo personal de usuario).</p>  <p>A continuación se muestra la pantalla principal del SAD y la descripción de las partes que lo componen.</p> <ol style="list-style-type: none"> Encabezado y barra de navegación: en esta parte además de mostrar el logo de la compañía, se podrá buscar cualquier referencia de la información almacenada en el sistema y lo identificará por documento, además de mostrar los documentos que se han consultado recientemente. Barra de herramientas del sistema: en esta parte se indica el número de la página creada por el sistema, además de tener botones con el cual se pueden modificar las paginas (autores de documentos) o exportar en PDF los documentos (usuarios del sistema). Barra de menús: en esta parte se muestran 3 secciones con títulos que contienen información relevante acerca del sistema y su uso en atención a los usuarios, además en la tercera sección se tienen los títulos necesarios para la creación, modificación y autorización de documentos del sistema. Esta sección solo está habilitada para los autores. En la sección Documentos se encuentran las siguientes ligas. <ol style="list-style-type: none"> Solicitar la creación de documentos: en esta página el autor de documentos solicitara en indicará el título del documento a crear, así como los usuarios que son responsables de revisarlo y aprobarlo. Solicitar la modificación de documentos en el sistema: en esta página el autor puede solicitar la creación, modificación de páginas que pueda requerir para complementar su procedimiento o política, agrando los como anexos. Solicitar la validación y publicación de documentos: en esta página el director de área informará al administrador del SAD que su procedimiento esta lista para la respectiva aprobación, si aplica y/o publicación. Documentos en revisión: esta página muestra el total de documentos que han sido creados y su estado, pudiendo estar en modo borrador o aprobados por el administrador Crear libros: esta página muestra una herramienta para poder extraer documentos especificados por el usuario para realizar un compendio en formato PDF. Estadísticas: esta página muestra una tabla con los usuarios que han contribuido con la creación de documentos en el SAD. Índice General: en esta parte se muestran los títulos de los manuales agrupados en 4 niveles de acuerdo a su nivel jerárquico dentro de la organización, las cuales se muestran a continuación: <ol style="list-style-type: none"> Manuales maestros Manuales regulados por autoridades aeronáuticas Manuales de procedimientos internos Catálogo de Formatos Catálogo de Circulares

Paso	Responsable	Descripción
		<p>Ubica el nivel de manuales de la cual quiere consultar el documento.</p>  <p>Primer nivel: Manuales maestros. Este manual contiene los manuales de procedimientos maestros y políticas corporativas, y se mostrará de la siguiente manera.</p> <ol style="list-style-type: none"> Encabezado del nivel del manual: muestra el nombre del nivel del manual seleccionado Columna de política: muestra el código de la política asignada por el administrador del SAD. Columna de título: muestra el nombre de la política asignado por el autor de la misma. <p>Segundo nivel: Manuales regulados por autoridades aeronáuticas. Este contiene los manuales que las diferentes autoridades aeronáuticas exigen y aprueban, por ejemplo: el Manual General de Operaciones, Manual General de Mantenimiento, Manual de Seguridad Operacional, etc. y se mostrará de la siguiente manera.</p>  <ol style="list-style-type: none"> Encabezado del nivel del manual: muestra el nombre del nivel del manual seleccionado. Dentro de este apartado, los manuales están agrupados por cada Dirección que los emite. Columna de manual: esta columna indica el nombre del manual. Columna de revisión vigente: esta columna indica la revisión vigente en la que se encuentra el manual cargado en el sistema. Columna de fecha de revisión: esta columna indica la fecha vigente en la que se encuentra el manual cargado en el sistema. Nota: De esta manera en el índice de los Manuales Regulados por la DGAC se puede verificar la última revisión vigente aprobada. <p>Tercer nivel: Manuales de procedimientos internos. Este contiene manuales que no son aprobados por alguna autoridad aeronáutica, pero se documentan para cumplir las políticas corporativas, los manuales autorizados por la DGAC, mejores prácticas de la industria o algún otro estándar de calidad y seguridad como IOSA, que nos ayude a mejorar, homologar, medir y controlar el desempeño de nuestras operaciones. Estos manuales se dividen en, manual de procedimientos administrativos y manual de procedimientos internos técnicos, y se muestra de la siguiente manera.</p>  <ol style="list-style-type: none"> Encabezado del nivel del manual: muestra el nombre de la categoría del manual seleccionado. Dentro de este apartado, los manuales están agrupados por cada Dirección que los emite. Columna de procedimiento: muestra el código del procedimiento asignado por el administrador del SAD. Columna de título: muestra el nombre del procedimiento asignado por el autor del mismo. <p>Cuarto nivel: Catálogo de Formatos. Este contiene el compendio de formatos creados por los dueños de los procesos, los cuales se agrupan en administrativos y técnicos. Tiene el objetivo de facilitar la obtención directa de los archivos de los formatos a los usuarios una vez que ya conocen las instrucciones de llenado, a continuación se muestra el ejemplo de uno de ellos.</p>  <ol style="list-style-type: none"> Encabezado del Catálogo: muestra el nombre del catálogo seleccionado. Divisiones por Direcciones: muestra los formatos elaborados divididos por las direcciones que los emiten. Tabla de formatos: muestra las columnas con las que se muestra el control de los formatos emitidos, siendo, la columna de código, título del formato, revisión, y fecha de revisión. <p>Quinto nivel: Catálogo de Circulares. Este contiene el compendio de circulares creadas por los responsables de áreas (de Jefes hasta Directores), las cuales están agrupadas por años de emisión. Tiene el objetivo de reforzar temas específicos ampliando las descripciones de éstos para despejar cualquier duda que pueda surgir, a continuación se muestra el ejemplo de uno de ellos.</p>  <ol style="list-style-type: none"> Encabezado del Catálogo: muestra el nombre y año del catálogo de circulares seleccionado. Divisiones por Direcciones: muestra las circulares emitidas divididas por las direcciones que las emiten. Tabla de circulares: muestra las columnas con las que se muestra el control de las circulares emitidas, siendo, la columna de código, título de la circular, fecha de emisión, y fecha de expiración.

Paso	Responsable	Descripción
4	Usuario	<p>Despliegue de la información. Al seleccionar un manual, procedimiento o política, este se puede presentar en código del SAD (tipo Wikipedia) o en formato PDF, como a continuación se describen.</p>  <p>En código del SAD.</p> <ol style="list-style-type: none"> Encabezado del manual: muestra el nombre del manual al cual pertenece la política o procedimiento seleccionado. Contenido de la política o procedimiento: muestra el contenido completo de la política o procedimiento seleccionado dividido por títulos con numerales. Tabla de contenido: muestra el índice con los títulos que componen la política o procedimiento para un acceso rápido. <p>NOTA: se puede visualizar en PDF si se descarga con la barra de herramientas del SAD</p>  <p>En formato PDF.</p> <ol style="list-style-type: none"> Encabezado del manual: muestra el nombre del manual seleccionado. Contenido del manual: muestra el contenido seleccionado, pudiendo observar el manual completo (incluyendo los boletines activos, si aplica), o pudiendo observar el oficio de autorización únicamente, así como la fecha de la última modificación de la página.

2.8. Documentos aplicables y/o anexos

N/A

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⁾ *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.

²⁾ [Hawaiian to English](#)

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

Permanent link:
<https://wiki.tarmexico.com/mpm/032?rev=1523913038>

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