



Manual de procedimientos maestros

Procedimiento para elaborar, revisar y controlar manuales operativos regulados por la DGAC
MPM-DSO-GAC-086
Revisión Original

Procedimiento para elaborar, revisar y controlar procedimientos

1. Control

1.1. Tabla de autorizaciones

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

1.2. Registro de revisiones

No. de Revisión	Fecha de la Revisión	Motivo de la Revisión
Original	noviembre-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 Aérea y Aseguramiento de Calidad

3. Dirección de Operaciones
4. Dirección de Mantenimiento
5. Jefatura de Ingeniería de Operaciones

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 la estructura y requerimientos para estandarizar la elaboración, actualización y control de los manuales operativos regulados por la DGAC.

2.3. Alcance

Este método es aplicable a las áreas operativas y administrativas de la organización que requieran elaborar o actualizar los manuales operativos asignados.

2.4. Referencias

N/A

2.5. Responsabilidades

2.5.1. Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad

1. Revisar los manuales regulados por la DGAC 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 demás manuales autorizados, como el MGO, MGM, MD, MOT, MSO, MSPAI, MPE, etc., y demás procedimientos internos de la organización.
2. Aprobar mediante una declaración dentro del manual y publicar electrónicamente los manuales para que se consideren oficiales dentro de la organización.
3. Emitir recomendaciones a las áreas emisoras de los manuales correspondientes, basadas en la reglamentación y las mejores prácticas de la industria.

2.5.2. Administrador del SAD

1. Asignar un número consecutivo de código al autor del manual (para manuales nuevos). El número asignado en el código será único para dicho manual dentro de la organización.
2. Publicar los manuales de acuerdo a este procedimiento.
3. Crear los espacios en el sistema (para manuales nuevos), asignando los privilegios de acuerdo a la solicitud del autor.

2.5.3. Directores de Área

1. Documentar los procedimientos operacionales regulados en los manuales correspondientes a través de sus áreas.
2. Asegurar que los manuales que se estén emitiendo dentro de su área ayuden a incrementar la eficiencia de la organización.
3. Mantener el control interno de los manuales que su área ha generado. Este control incluye la elaboración, revisión, distribución y actualización.
4. Asignar un código de identificación a los manuales proporcionado por el administrador del SAD
5. Revisar electrónicamente los procedimientos siguiendo los pasos para su autorización y publicación, de acuerdo al tipo de procedimiento creado.

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, los procedimientos para asegurar que el área las incorpore en su trabajo diario.

2.5.4. Auditores internos

1. Verificar el apego de los procedimientos generados en la organización.

2.5.5. Autores / Revisores

1. Elaborar o actualizar procedimientos congruentes con las demás políticas y procedimientos de la organización.
2. Elaborar o actualizar nuevos procedimientos respetando y utilizando cabalmente los lineamientos contenidos en este procedimiento.
3. Redactar el procedimiento 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 los procedimientos publicados 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 el procedimiento correspondiente, a través de la sección "Discussion".
2. Mantener la confidencialidad de la información contenida en los procedimientos.
3. 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

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

2.7. Descripción del procedimiento

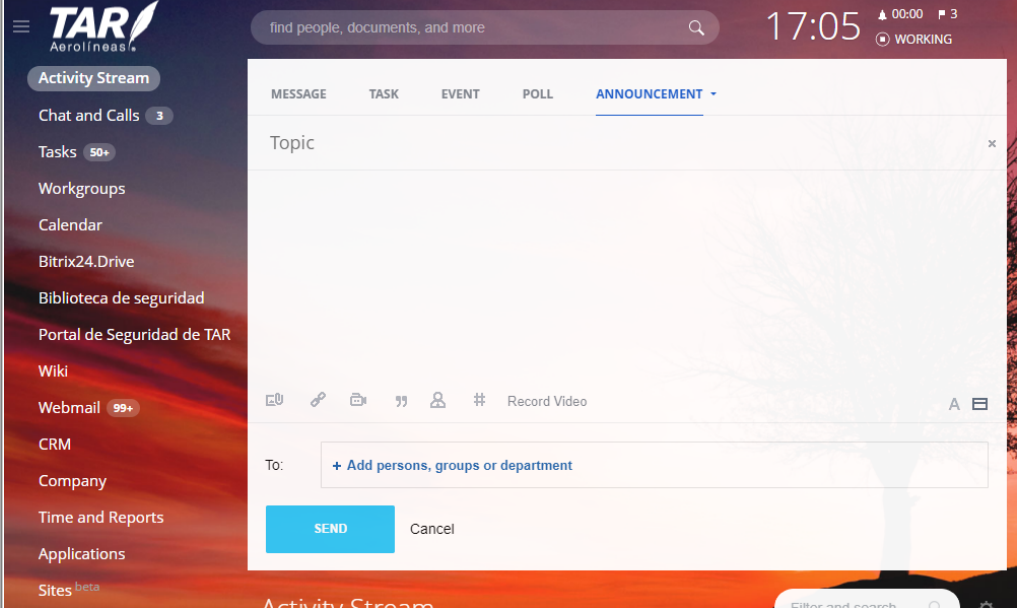
2.7.1. Para procedimientos técnicos

Paso	Responsable	Descripción						
1	Autor	<p>Determina si el procedimiento es nuevo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es nuevo, continúa con el siguiente paso. • Si ya existe y solamente se va a actualizar, entonces sigue en el paso 21. 						
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 un nuevo procedimiento.						
4	Autor	<p>Si el procedimiento es aceptado, asigna el nombre más adecuado al procedimiento que se va a desarrollar.</p> <p>Si el procedimiento NO es aceptado, termina el proceso.</p> <p>Las consideraciones para la asignación del nombre de un procedimiento son las siguientes:</p> <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...". El nombre deberá 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...". El nombre deberá 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...". El nombre deberá 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 sistema a través de la sección " Solicitar la creación de documentos ", indicando claramente los datos solicitados en la sección (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 un procedimiento existente, se debe utilizar la sección " Solicitud para 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 ingresar el código del procedimiento. Posteriormente contestará el correo del autor, que su solicitud ha sido atendida, indicando el código del espacio creado.						

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: Control: <ul style="list-style-type: none"> • Tabla de autorizaciones. • Registro de revisiones. • Responsable de la revisión. • Criterios de revisión. • Lista de distribución. Contenido: <ul style="list-style-type: none"> • Definiciones y acrónimos. • Objetivo. • Alcance. • Referencias. • Responsabilidades. • Diagrama de flujo. • Procedimiento. • Documentos aplicables y/o anexos. </td> </tr> <tr> <td>Se trata de un PIRE</td> <td>La estructura debe apegarse al Anexo 3 - Formato de PIRE de Estación o bien, al Anexo 4 - Formato de PIRE de Dirección 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: Control: <ul style="list-style-type: none"> • Tabla de autorizaciones. • Registro de revisiones. • Responsable de la revisión. • Criterios de revisión. • Lista de distribución. Contenido: <ul style="list-style-type: none"> • Definiciones y acrónimos. • Objetivo. • Alcance. • Referencias. • Responsabilidades. • Diagrama de flujo. • Procedimiento. • Documentos aplicables y/o anexos. 	Se trata de un PIRE	La estructura debe apegarse al Anexo 3 - Formato de PIRE de Estación o bien, al Anexo 4 - Formato de PIRE de Dirección 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: Control: <ul style="list-style-type: none"> • Tabla de autorizaciones. • Registro de revisiones. • Responsable de la revisión. • Criterios de revisión. • Lista de distribución. Contenido: <ul style="list-style-type: none"> • Definiciones y acrónimos. • Objetivo. • Alcance. • Referencias. • Responsabilidades. • Diagrama de flujo. • Procedimiento. • Documentos aplicables y/o anexos. 									
Se trata de un PIRE	La estructura debe apegarse al Anexo 3 - Formato de PIRE de Estación o bien, al Anexo 4 - Formato de PIRE de Dirección según corresponda.									
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”.										
8	Autor	TABLA DE AUTORIZACIONES Registra el nombre y puesto de las personas que emiten, revisan y autorizan cada revisión del procedimiento de la siguiente manera. Emitido por: Autor Revisado por: Director de Área Autorizado por: Director de Seguridad Operacional								
9	Autor	REGISTRO DE REVISIONES Registra el número, la fecha y el motivo de cada revisión que se le haga al procedimiento. Si en la revisión periódica del procedimiento no hay ningún cambio, solamente incluirá una modificación en el área de 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.								
10	Autor	RESPONSABLE DE LA REVISIÓN Asigna al responsable idóneo del procedimiento, mismo que se encargará de hacer las revisiones y modificaciones correspondientes.								
11	Autor	CRITERIOS DE REVISIÓN Define los lineamientos y periodicidad de revisión del procedimiento.								
12	Autor	LISTA DE DISTRIBUCIÓN Define las áreas que serán notificadas sobre la creación o modificación del procedimiento, incluyendo las áreas en donde se encuentran los usuarios.								

Paso	Responsable	Descripción
13	Autor	<p>DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS Se aporta el significado de las palabras y acrónimos más relevantes en los términos del procedimiento o materia implicada.</p>
14	Autor	<p>OBJETIVO 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"> • Se especificará con claridad la finalidad que pretende el procedimiento. • 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>
15	Autor	<p>ALCANCE Define de manera precisa la aplicabilidad y cobertura del procedimiento.</p>
16	Autor	<p>REFERENCIAS Enlista los documentos de referencia, sean internacionales, nacionales o internos, que dan soporte al contenido del procedimiento.</p>
17	Autor	<p>RESPONSABILIDADES Redacta las responsabilidades de todas las personas involucradas directa o indirectamente en el procedimiento que son necesarias comprender para llevar a buen efecto el procedimiento, siguiendo la Anexo 5 - Guía para desarrollar funciones y responsabilidades.</p>
18	Autor	<p>DIAGRAMA DE FLUJO Elabora el diagrama de flujo del procedimiento indicando las personas y acciones involucradas. Nota: El autor podrá solicitar la aprobación del procedimiento sin haber terminado el diagrama de flujo. En este caso, deberá terminarlo y someterlo a aprobación en los próximos 30 días a partir de que el procedimiento se haya publicado en el SAD.</p>
19	Autor	<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Describe el procedimiento siguiendo la técnica del libreto, incluyendo las notas importantes, limitaciones y criterios específicos de manera ordenada. La secuencia y descripción de cada paso a desarrollar debe corresponder exactamente a lo mostrado en el diagrama de flujo. Las acciones que se realicen en el procedimiento pueden ser indicadas por medio de viñetas, numerales (ver este método) o texto simple en subtemas (con títulos) cuando sea necesario, dependiendo el tipo de procedimiento a describir.</p>

Paso	Responsable	Descripción
20	Autor	<p>DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS</p> <p>Enlista los documentos aplicables y/o anexos de apoyo al procedimiento como páginas independientes. Para solicitar la creación de anexos a un procedimiento en el sistema, utilizar la sección "Solicitud para modificación de documentos en el sistema en la página principal del SAD, indicando el nombre del mismo."</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Formatos: en caso de que un procedimiento requiera el uso de formatos, ya sean para registrar en formato físico o digital, estos deberán tener un código de identificación, iniciando con los mismos códigos del procedimiento agregando (-F-xx) donde xx es el numero consecutivo de los formatos necesarios que requiere el procedimiento. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos para mantenerlos homologados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizar la siguiente plantilla y editar los campos correspondientes a la revisión del formato plantilla Word vertical, , plantilla Word horizontal, , Plantilla Excel. 2. Desarrollar el formato de forma lógica, solo con la información necesaria, creando los campos para que el registro sea de la manera más sencilla posible. 3. En caso de que los formatos requieran se registrados de manera electrónica para posteriormente ser impresos por los usuarios: como formularios PDF o WORD, y tablas de EXCEL deberán ser diseñadas para que al momento de imprimirse (en PDF) conserven el encabezado y sus características de control. 4. Mantener el tipo de diseño de las plantillas (fuente: arial, estilo: normal, tamaño: 12 para títulos, 10 para contenido), en caso de requerir plasmar un formato diferente, lo deberán justificar al momento de solicitar la aprobación. 5. Asegurarse que el formato es funcional durante su uso. 6. Los anexos que presenten formatos deberán tener el siguiente contenido: <ul style="list-style-type: none"> • Archivo descargable. • Instrucciones de llenado. (ver Estructura para desarrollar formatos)
21	Autor	<p>Actualiza y revisa que el procedimiento esté completo y adecuadamente desarrollado. Todos los párrafos ahí incluidos deben contener solo información útil.</p> <p>No se debe escribir ni de más, ni de menos, solamente lo que se necesita para cumplir con su propósito.</p> <p>Si está realizando la revisión periódica para mejorar el actual procedimiento, es muy importante recopilar y tomar en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 del procedimiento en la operación diaria. 3. Si hace algún cambio, automáticamente el sistema categorizará el nuevo documento como draft o borrador.
22	Autor	<p>Somete el procedimiento a revisión del Director de Área, por medio de un correo electrónico indicando la ubicación del procedimiento para su autorización.</p>

Paso	Responsable	Descripción
23	Director de Área	<p>Revisa que el 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"> • Si lo 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. <p>Nota: En caso de que el procedimiento tenga Anexos, debe realizarse este paso, y los subsecuentes, para cada uno de ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso contrario, lo comunica a través de un correo electrónico al autor, el cual lo regresa al paso 21, para que efectúe las modificaciones pertinentes.
24	Director de Seguridad Operacional	<p>Revisa que el procedimiento 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si lo aprueba, lo autorizará y publicará en el sistema a través del botón "Approve document" en caso de tener formatos adjuntos los publicará también en el nivel correspondiente del catálogo de formatos. El sistema enviará una notificación automática al Director del Área emisora. <ul style="list-style-type: none"> • En caso contrario, lo devuelve al Director del Área al paso 23, para que efectúe las modificaciones pertinentes.
25	Director de Área	Envía un correo electrónico al autor de que su solicitud ha sido publicada.
26	Autor	<p>Envía una notificación sobre la generación o actualización del procedimiento a todos los integrantes de la lista de distribución, a través de un AVISO/ANNOUNCEMENT de Bitrix.</p> 

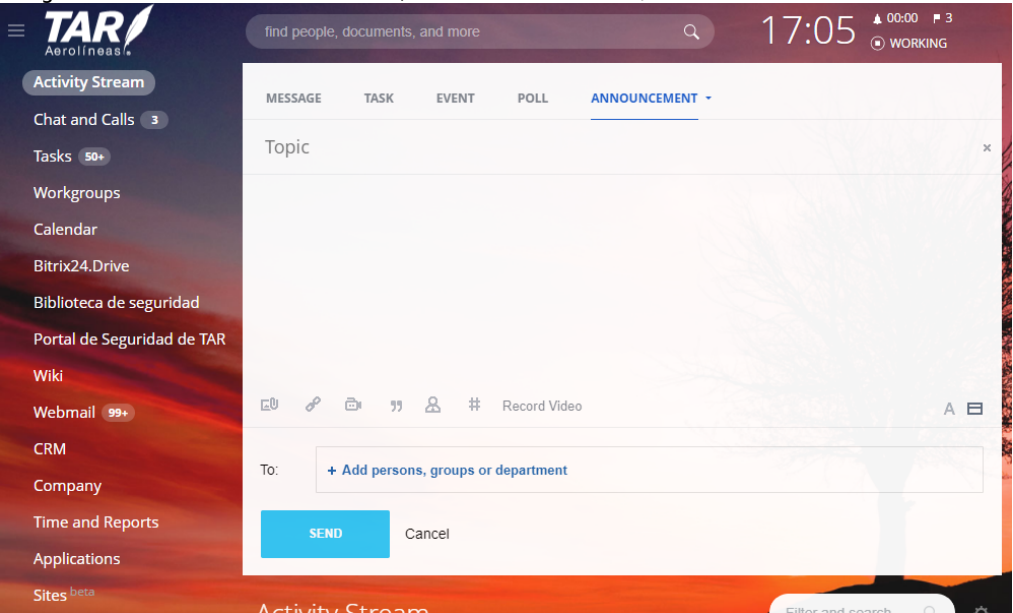
2.7.2. Para procedimientos administrativos

Paso	Responsable	Descripción
1	Autor	<p>Determina si el procedimiento es nuevo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es nuevo, continúa con el siguiente paso. • Si ya existe y solamente se va a actualizar, entonces sigue en el paso 21.
2	Autor	Lo somete a consideración del Director de Área presentando un bosquejo del mismo internamente.

Paso	Responsable	Descripción
3	Director de Área	Valida la necesidad de elaborar un nuevo procedimiento.
4	Autor	<p>Si el procedimiento es aceptado, asigna el nombre más adecuado al procedimiento que se va a desarrollar.</p> <p>Las consideraciones para la asignación del nombre de un procedimiento son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que el procedimiento inicie con el texto "Procedimiento para...". • El nombre deberá 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. <p>Si el procedimiento NO es aceptado, termina el proceso.</p>
5	Autor	Solicita su inclusión en el sistema a través de la sección " Solicitar la creación de documentos ", indicando claramente los datos solicitados en la sección (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 un procedimiento existente, se debe utilizar la sección Solicitud para 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 ingresar el código del procedimiento. Posteriormente contestará el correo del autor, que su solicitud ha sido atendida, indicando el código del espacio creado.
7	Autor	<p>Utiliza la siguiente estructura para la elaboración del procedimiento:</p> <p>Control:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabla de autorizaciones. • Registro de revisiones. • Responsable de la revisión. • Criterios de revisión. • Lista de distribución. <p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definiciones y acrónimos. • Objetivo. • Alcance. • Referencias. • Responsabilidades. • Diagrama de flujo. • Procedimiento. • Documentos aplicables y/o anexos. <p>TÍTULOS</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>

Paso	Responsable	Descripción
8	Autor	TABLA DE AUTORIZACIONES Registra el nombre y puesto de las personas que emiten, revisan y autorizan cada revisión del procedimiento de la siguiente manera. Emitido por: Autor Autorizado por: Director de Área
9	Autor	REGISTRO DE REVISIONES Registra el número, la fecha y el motivo de cada revisión que se le haga al procedimiento. Si en la revisión periódica del procedimiento no hay ningún cambio, solamente incluirá una modificación en el área de 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.
10	Autor	RESPONSABLE DE LA REVISIÓN Asigna al responsable idóneo del procedimiento, mismo que se encargará de hacer las revisiones y modificaciones correspondientes.
11	Autor	CRITERIOS DE REVISIÓN Define los lineamientos y periodicidad de revisión del procedimiento.
12	Autor	LISTA DE DISTRIBUCIÓN Define las áreas que serán notificadas sobre la creación o modificación del procedimiento, incluyendo las áreas en donde se encuentran los usuarios.
13	Autor	DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS Se aporta el significado de las palabras y acrónimos más relevantes en los términos del procedimiento o materia implicada.
14	Autor	OBJETIVO 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: <ul style="list-style-type: none"> • Se especificará con claridad la finalidad que pretende el procedimiento. • 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. La primera parte de su contenido deberá expresar qué se hace y la segunda para qué se hace.
15	Autor	ALCANCE Define de manera precisa la aplicabilidad y cobertura del procedimiento.
16	Autor	REFERENCIAS Enlista los documentos de referencia, sean internacionales, nacionales o internos, que dan soporte al contenido del procedimiento.
17	Autor	RESPONSABILIDADES Redacta las responsabilidades de todas las personas involucradas directa o indirectamente en el procedimiento que son necesarias comprender para llevar a buen efecto el procedimiento, siguiendo la Anexo 5 - Guía para desarrollar funciones y responsabilidades .
18	Autor	DIAGRAMA DE FLUJO Elabora el diagrama de flujo del procedimiento indicando las personas y acciones involucradas. Nota: El autor podrá solicitar la aprobación del procedimiento sin haber terminado el diagrama de flujo. En este caso, deberá terminarlo y someterlo a aprobación en los próximos 30 días a partir de que el procedimiento se haya publicado en el SAD.
19	Autor	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Describe el procedimiento siguiendo la técnica del libreto, incluyendo las notas importantes, limitaciones y criterios específicos de manera ordenada. La secuencia y descripción de cada paso a desarrollar debe corresponder exactamente a lo mostrado en el diagrama de flujo. Las acciones que se realicen en el procedimiento pueden ser indicadas por medio de viñetas, numerales (ver este método) o texto simple en subtemas (con títulos) cuando sea necesario, dependiendo el tipo de procedimiento a describir.

Paso	Responsable	Descripción
20	Autor	<p>DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS</p> <p>Enlista los documentos aplicables y/o anexos de apoyo al procedimiento como páginas independientes. Para solicitar la creación de anexos a un procedimiento en el sistema, utilizar la sección "Solicitud para modificación de documentos en el sistema en la página principal del SAD, indicando el nombre del mismo."</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Formatos: en caso de que un procedimiento requiera el uso de formatos, ya sean para registrar en formato físico o digital, estos deberán tener un código de identificación, iniciando con los mismos códigos del procedimiento agregando (-F-xx) donde xx es el numero consecutivo de los formatos necesarios que requiere el procedimiento. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos para mantenerlos homologados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizar la siguiente plantilla y editar los campos correspondientes a la revisión del formato plantilla Word vertical, , plantilla Word horizontal , Plantilla Excel , 2. Desarrollar el formato de forma lógica, solo con la información necesaria, creando los campos para que el registro sea de la manera más sencilla posible. 3. En caso de que los formatos requieran se registrados de manera electrónica para posteriormente ser impresos por los usuarios: como formularios PDF o WORD, y tablas de EXCEL deberán ser diseñadas para que al momento de imprimirse (en PDF) conserven el encabezado y sus características de control. 4. Mantener el tipo de diseño de las plantillas (fuente: arial, estilo: normal, tamaño: 12 para títulos, 10 para contenido), en caso de requerir plasmar un formato diferente, lo deberán justificar al momento de solicitar la aprobación. 5. Asegurarse que el formato es funcional durante su uso. 6. Los anexos que presenten formatos deberán tener el siguiente contenido: <ul style="list-style-type: none"> • Archivo descargable. • Instrucciones de llenado. (ver Estructura para desarrollar formatos)
21	Autor	<p>Actualiza y revisa que el procedimiento esté completo y adecuadamente desarrollado. Todos los párrafos ahí incluidos deben contener solo información útil.</p> <p>No se debe escribir ni de más, ni de menos, solamente lo que se necesita para cumplir con su propósito.</p> <p>Si está realizando la revisión periódica para mejorar el actual procedimiento, es muy importante recopilar y tomar en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 del procedimiento en la operación diaria. 3. Si hace algún cambio, automáticamente el sistema categorizará el nuevo documento como draft o borrador.
22	Autor	<p>Somete el procedimiento a revisión del Director de Área, por medio de un correo electrónico indicando la ubicación del procedimiento para su autorización.</p>


Paso	Responsable	Descripción
23	Director de Área	<p>Revisa que el 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"> Si lo 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 publicación por parte del Administrador del SAD, a través de la sección "Solicitar la validación y publicación de documentos" en la página principal del SAD. <p>Nota: En caso de que el procedimiento tenga Anexos, debe realizarse este paso, y los subsecuentes, para cada uno de ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso contrario, lo comunica a través de un correo electrónico al autor, el cual lo regresa al paso 21, para que efectúe las modificaciones pertinentes.
24	Administrador del SAD	<p>Verifica que el procedimiento tenga la leyenda de autorización por parte del Director del Área emisora y lo publicará en el sistema a través del botón "Approve document" y en caso de tener formatos adjuntos los publicará también en el nivel correspondiente del catálogo de formatos. El sistema enviará una notificación automática al Director del Área emisora.</p>
25	Director de Área	<p>Envía un correo electrónico al autor de que su solicitud ha sido publicada.</p>
26	Autor	<p>Envía una notificación sobre la generación o actualización del procedimiento 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 PIRE de Estación.](#)
- [Anexo 4 - Formato de PIRE de Dirección.](#)
- [Anexo 5 - Guía para desarrollar funciones y responsabilidades.](#)

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  [Fundéu BBVA](#) recomienda la forma femenina.
- 3) [Hawaiian to English](#)

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpm/086?rev=1540338896>



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