



## 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 manuales operativos regulados por la DGAC

## 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. Gerencia de Aseguramiento de Calidad
6. Gerencia de Seguridad Aérea
7. 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** <sup>1)</sup>. 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.

**Wiki**<sup>2)</sup> (del **W** hawaiano *wiki*, ‘rápido’)<sup>3)</sup> 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. Realizar la gestión de los manuales para su revisión interna, con la autoridad y su difusión a las áreas correspondientes.
6. Implantar y supervisar, con todo el personal directamente involucrado, los procedimientos para asegurar que el área las incorpore en su trabajo diario.

#### 2.5.4. Autores

1. Elaborar o actualizar procedimientos nuevos o regulados congruentes en los manuales operativos con las demás políticas y procedimientos de la organización.
2. Elaborar los manuales operacionales con base a las características y estándares emitidos en este procedimiento.
3. Mantener informado a la DSA de revisiones o boletines generados para su revisión interna antes de ser gestionados con la autoridad para su aprobación.

#### 2.5.5. Usuarios

1. Reportar en cualquier momento al área emisora, las recomendaciones u observaciones que consideren necesario incluir o modificar en el manual correspondiente, a través de la sección "Discussion".
2. Mantener la confidencialidad de la información contenida en los manuales.
3. Leer los manuales que les correspondan y mantenerse informado acerca del estado de actualidad de los mismos.
4. Apegarse y actuar con base al contenido de los manuales, políticas y demás ordenamientos oficiales generados por la organización en cuestión de labores operativas para desarrollar operaciones seguras y de calidad.

## 2.6. Diagrama de flujo

El diagrama de flujo de este procedimiento se muestra en el [Anexo 1](#).

## 2.7. Descripción del procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Autor	<p>Determina si es necesario realizar adecuaciones o actualizaciones al manual, ya sea a través de un boletín temporal o una revisión oficial o en su caso un nuevo manual o reedición.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es boletín, se debe considerar que las actualizaciones no afecten la aeronavegabilidad de las aeronaves, su rendimiento, la seguridad de las operaciones o si se contraponen a alguna regulación vigente, si eso se cumple ir al paso 10.</li> <li>• Si es a través de una revisión oficial, se deben considerar para su edición los factores técnicos, organizacionales y de factor humano para la adecuación de los procedimientos tomando en cuenta los puntos de vista de las áreas involucradas, los estándares IOSA y la reglamentación vigente en la materia correspondiente, ir al siguiente paso.</li> </ul>

Paso	Responsable	Descripción
2	Autor	<p>El manual debe cumplir con las siguientes características de control para su emisión, identificación de cambios y características estandarizadas para las revisiones siguientes, además de cumplir con el uso correcto de la plantilla de formato de manual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja blanca tamaño carta sobre Word.</li> <li>• Fuente: la letra para todo el documento será Arial. bajo los siguientes tamaños en los títulos y niveles: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Cuerpo de texto general. Tamaño 9 negrita justificada.</li> <li>◦ Capítulos: Tamaño 16 negrita centrada, azul.</li> <li>◦ Títulos nivel 1. Tamaño 14 negrita alineada a la derecha, azul numerado (1).</li> <li>◦ Títulos nivel 2. Tamaño 12 negrita alineada a la derecha, azul numerado agregando el nivel 1 con un punto (1.1).</li> <li>◦ Títulos nivel 3. Tamaño 10 negrita alineada a la derecha, azul numerado agregando el nivel 1 y nivel 2 con un punto (1.1.1).</li> <li>◦ Títulos de nivel adicionales. Tamaño 10 negrita alineada a la derecha con viñeta o inciso.</li> </ul> </li> <li>• Margen: Superior 2.5 cm, inferior 2.0 cm, interior 1.5 cm, exterior 1.5 cm, con la opción de márgenes simétricos seleccionada. La posición del encabezado y pie de página es de .5 cm ambos.</li> <li>• Encabezado: Tabla de 3 columnas y 2 filas presentando el logo de TAR a tamaño de 1.3 x 2.8 cm en la primera columna y 2 filas combinadas. Nombre del manual centrado en la segunda columna y primera fila a tamaño de 14 en negritas y centrado. id del manual en la tercera columna y primer fila a tamaño 9 alineado al centro a la derecha. número del capítulo se mostrará con todo y la leyenda en la segunda columna y segunda fila a tamaño 9 en mayúsculas centrado. y por último el título del capítulo en la tercer columna y segunda fila en tamaño 9 en mayúsculas centrado.</li> <li>• Pie de página: Tabla de 3 columnas y 2 filas presentando el número de revisión en la primera columna y primera fila en tamaño 9 alineada a la izquierda, la fecha de revisión en la segunda columna y primera fila en tamaño 9 centrado, el número de página en la tercer columna y primer fila en tamaño 9 alineado a la derecha, la razón social de la empresa en la segunda columna y segunda fila en tamaño 10 centrado y negritas.</li> <li>• Páginas sin contenido: Estas páginas deberán ser identificadas como todas las del manual, pero solo indicando la siguiente leyenda en la hoja centrada "página intencionalmente dejada en blanco" en tamaño 20 en mayúsculas.</li> <li>• Inicio de capítulos: Todos los capítulos deberán iniciar con una página impar y con el número de página 1, aún y cuando se utilicen páginas intencionalmente dejadas en blanco, por lo que deberá utilizarse un salto de página al final de cada página aun y cuando tenga poco contenido y un salto de sección cuando se termine un capítulo.</li> <li>• Marcas de cambios: Las marcas de cambios de identificarán con una línea delgada vertical de lado izquierdo del margen de la hoja donde se realizaron los cambios, incluso en los boletines temporales, así como en el pie de página señalando el cambio de número de revisión, la cual se deberá quitar en cada nueva revisión.</li> </ul>

Paso	Responsable	Descripción
3	Autor	<p>Debe seguir la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portada <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Tabla de registro y control de revisiones permanentes y temporales</li> <li>◦ Tabla de contenido general</li> <li>◦ Lista de páginas efectivas</li> <li>◦ Políticas para revisar el manual, incluyendo boletines temporales (si aplica)</li> <li>◦ Estructura de las páginas del manual</li> <li>◦ Distribución del manual</li> <li>◦ Descripción del contenido del manual</li> </ul> </li> <li>• Capítulo 2 Introducción <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Definiciones, conceptos y vocabulario</li> <li>◦ Fuentes de reglamentación</li> <li>◦ Referencia cruzada</li> <li>◦ Políticas corporativas</li> <li>◦ Misión visión</li> <li>◦ Valores y pilares</li> <li>◦ Objetivo y alcance</li> </ul> </li> <li>• Capítulo 3 Organización <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Organigrama general</li> <li>◦ Organigrama específico de la dirección</li> <li>◦ Responsables</li> <li>◦ Funciones y responsabilidades</li> </ul> </li> <li>• Capítulo 4 Específicos del área, además de anexos o apéndices según se requiera.</li> </ul>
4	Autor	<p>La portada se mantendrá un solo formato estandarizado que contiene los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logo (5 cm x 11 cm, centrado)</li> <li>• Nombre del manual (tamaño 36, mayúsculas y negritas)</li> <li>• Número y fecha de revisión (tamaño 20)</li> <li>• Razón social y nombre comercial de la empresa (tamaño 18)</li> <li>• Base de operaciones (tamaño 18)</li> </ul> <p>Nota: todos centrados.</p>

Paso	Responsable	Descripción
5	Autor	<p>Tabla de registro y control de revisiones permanentes y temporales.</p> <p>Los documentos tipo 3 deben mantener un control de revisiones permanentes y temporales a través de dos tablas de registro, permanentes y temporales, las cuales mostrarán el estado de actualidad del manual, por lo que es imperativo que se sepa cómo utilizarla y poder manejar información correcta y actualizada, dichas tablas deben contener las siguientes características de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Tabla de registro y control de revisiones permanentes <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Número de revisión: numeración consecutiva generada cada que se presentan cambios ante la autoridad para autorizar su contenido y aplicación, esta numeración y registro se deberá mantener como historial de cambios en el manual hasta una reedición completa. Los manuales nuevos comenzaran con la leyenda de "Original", también pudiendo ser aplicable cuando se reedite el manual completo la leyenda de "reedición".</li> <li>◦ Fecha de revisión: fecha en que se elaboraron las modificaciones del manual, establecida por el autor, se mantendrá el formato de mes (palabra completa) y(guion) año (4 dígitos).</li> <li>◦ Motivo: enunciar de manera general el motivo que llevo a generar la revisión correspondiente, debe ser breve y concreta sin exceder 3 renglones.</li> <li>◦ Responsable de la revisión: Anotar las iniciales del nombre de la persona responsable de elaborar los cambios al manual.</li> </ul> </li> <li>• Tabla de registro y control de boletines temporales <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Número de boletín temporal: identificador alfa-numérico compuesto por 3 partes, iniciales de boletín temporal (BT) seguido (guion) iniciales del manual al que va a insertarse (MGO) seguido (guion) número consecutivo de identificación que incluye el año en dos dígitos unidos por una diagonal (01/18), el cual reiniciará su cuenta conforma cambia el año calendario.</li> <li>◦ Fecha de emisión: fecha en que se emite el boletín, se mantendrá el formato de día, mes y año en grupos de dos dígitos (dd/mm/aa).</li> <li>◦ Fecha de expiración: fecha establecida por el autor, para que la información generada permanezca vigente para su aplicación, la cual no debe exceder 6 meses a partir de su fecha de emisión se mantendrá el formato de día, mes y año en grupos de dos dígitos (dd/mm/aa).</li> <li>◦ Motivo: enunciar de manera general el motivo que llevo a generar el boletín temporal correspondiente, debe ser breve y concreta.</li> <li>◦ Página de inserción: indicar la ubicación con respecto al número de página donde se insertará el boletín temporal, ya sea de manera física o de manera digital dependiendo de su tipo de distribución. debiendo ser esta siempre una página con número impar.</li> <li>◦ Estatus: Debido a que el documento es de carácter temporal se debe especificar su estado de efectividad la cual puede ser Activo o Inactivo, entendiendo por Activo, que el boletín está siendo oficial y de observancia obligatoria, se escribirá una letra "A" cuando haya sido recibido e insertado y mientras este dentro de los tiempos establecido por las fechas de emisión y expiración. Entendiendo por Inactivo, cuando el boletín ya no es oficial y ha perdido su observancia, se escribirá una letra "I" cuando se haya recibido una indicación del autor de manual o su responsable que el boletín se cancela, queda sin efectividad o cuando el boletín pierda su vigencia con respecto a la fecha indicada de expiración. Es responsabilidad del poseedor de una copia del manual notificar por cualquier medio disponible que dicho boletín ha perdido efectividad al autor o responsable del manual para que se tomen las consideraciones necesarias y se defina cual será la condición de la información modificada a razón de la emisión del boletín. Cada que se realice una revisión oficial se restablecerá en blanco la tabla de boletines con sus marcas de cambios correspondientes.</li> <li>◦ Responsable de insertarlo: se escribirá las iniciales del nombre de la persona que inserta el boletín dependiendo el tiempo de distribución, puede ser impreso por la que el poseedor de la copia debe anotar sus iniciales, y si es de forma digital el Autor que edite enviará la nueva copia con el boletín insertado y este campo debidamente lleno con sus iniciales.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
6	Autor	<p>Tabla de contenido general</p> <p>Ésta lista debe contener los números de página de los capítulos que componen en el manual así como las primeras hojas del manual, que son las tablas de registros de revisiones permanentes y temporales, tabla de contenido general y la lista de páginas efectivas.</p>

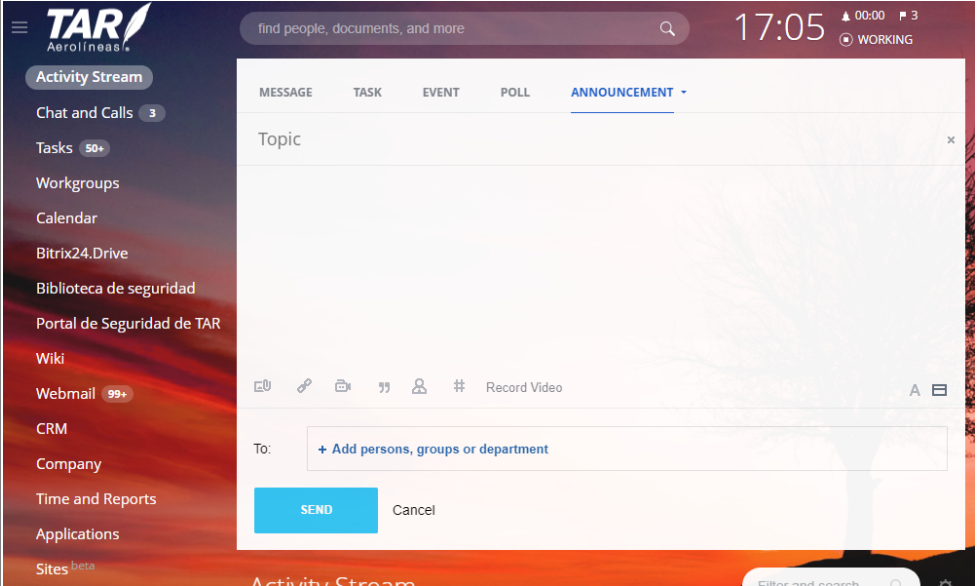
Paso	Responsable	Descripción
7	Autor	<p>Lista de páginas efectivas</p> <p>Los documentos tipo 3 deben contener una tabla de páginas efectivas donde se presenten el estado de actualidad de cada página indicando su número de revisión, la fecha de revisión y el número de página. Esta lista debe contener una tabla en dos columnas conteniendo 3 campos, donde se enlistarán todas las páginas y se les relacionara su estado de actualidad con respecto a su fecha y numero de revisión en 3 campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> <p>Página: escribir el número de página tal cual aparece en el manual.</p> <p>Revisión: escribir el número de revisión que este declarado en su pie de página con respecto a su validez de actualidad</p> <p>Fecha: escribir la fecha de revisión que este declarado en su pie de página con respecto a su validez de actualidad</p> <p>Nota: esta lista estará presentada en dos columnas por página.</p>
8	Autor	<p>Capítulo I, Tabla de contenido de capítulo</p> <p>Este índice debe contener los números de página títulos y subtítulos (hasta dos niveles abajo) contenidos en dicho capitulo enlistados de manera lógica y simple.</p> <p>Nota: Una tabla de contenido debe ir en seguida de cada nuevo capítulo de la misma manera (únicamente el contenido del capítulo correspondiente).</p>
9	Autor	<p>Presentación y autorización interna del manual</p> <p>Asignación de un individuo con la responsabilidad de la aprobación de los contenidos</p> <p>La figura asignada para la aprobación interna de los documentos para su distribución, publicación y/o envío a la autoridad correspondiente para aprobación es el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad o quien designe tanto para los documentos regulados por la autoridad aeronáutica como para los documentos publicados a través del SAD en su figura de Administrador del SAD.</p> <p>Esta parte en exclusiva es para dar validación de un proceso de aprobación y autorización por parte de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad donde un vez que se analice el contenido del manual y verificando que su contenido no se contrapone a ninguna reglamentación vigente o pone en riesgo la seguridad o aeronavegabilidad de las operaciones y aeronave correspondientemente. el cual esta parte llevará la siguiente leyenda:</p> <p>“De conformidad con los artículos 9 y 17 de la Ley de Aviación Civil, Artículo 20 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil y el inciso 6.3 de la NOM-008-SCT3-2002, la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, autoriza la publicación del presente Manual....., con el propósito de que al personal involucrado en las operaciones aéreas le sirva como fuente de información práctica, guía y con la finalidad de que conozcan y apliquen los procedimientos y técnicas para garantizar la calidad de las áreas operacionales en nuestra empresa. Por lo que este Manual es de observancia obligatoria.</p> <p>El Manual ..... ha sido desarrollado de acuerdo a los requerimientos de la normatividad aplicable, requerimientos específicos de la compañía y estándares IOSA con el propósito de llevar a cabo con los más altos estándares de seguridad y calidad en las operaciones que la aerolínea ofrece a nuestros clientes. ”</p>

Paso	Responsable	Descripción
10	Autor	<p>Políticas para revisar el manual</p> <p>Esta parte identifica la periodicidad o condiciones que se tendrán que observar para realizar una revisión al manual, teniendo como estándar la siguiente leyenda “deberán revisarse y actualizarse al menos una vez al año con el fin de mantener actualizado su contenido, mejorarlo continuamente o antes bajo requerimiento de una nueva o actualizada reglamentación en la materia correspondiente”</p> <p>Política de emisión de boletines temporales</p> <p>Los Boletines temporales están basadas en información que requiere implementarse en el Manual de forma inmediata para corregir o actualizar información ya establecida que afecta a la operación por requerimientos de la empresa enfocadas a mantener un nivel adecuado de calidad y seguridad. En muchas ocasiones hay información que requiere actualizarse de forma inmediata por de seguridad, o correcciones al manual, por el grado de urgencia o rapidez que requiere implementarse, su publicación es necesaria de forma inmediata, esta será publicada a través de un boletín temporal el cual de igual tendrán una vigencia máxima de 6 meses a partir de la ficha de emisión y deberá ser registrada y controlada, por lo que su información será contemplada en la siguiente revisión oficial (enmienda) la cual será presentada ante la Autoridad Aeronáutica en el menor tiempo posible. adicionalmente se deberá restablecer la tabla de boletines en blanco con las marcas de cambios correspondientes después de cada revisión oficial realizada al manual. La distribución de los boletines la realizará el autor después de su aprobación interna.</p> <p>Nota: No se utilizará un boletín temporal para la emisión de nuevos procedimientos no contemplados en el manual o para cuestiones que cambien la aeronavegabilidad de las aeronaves.</p> <p>Características de los boletines</p> <p>La información que es modificada se marcará con una línea delgada vertical a la izquierda del boletín, será plasmada en el formato “MPM-086-F-BT ” y será impreso o creado en hojas azules para su fácil identificación de modificaciones aplicadas al manual y llevará la firma del área responsable de su elaboración. Con cada revisión oficial (enmienda), la hoja de control de Boletines Temporales se deberá dejar en blanco y se deberán retirar y destruir las hojas azules contenidas, así como las que resulten afectadas con la revisión oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de boletín temporal: identificador de control alfa-numérico compuesto por 3 partes, iniciales de boletín temporal (BT) seguido (guion) iniciales del manual al que va a insertarse (MGO) seguido (guion) número consecutivo de identificación que incluye el año en dos dígitos unidos por una diagonal (01/18), el cual reiniciará su cuenta conforme cambia el año calendario.</li> <li>• Fecha de emisión: fecha en que se emite el boletín, se mantendrá el formato de día, mes y año en grupos de dos dígitos (dd/mm/aa).</li> <li>• Fecha de expiración: fecha establecida por el autor, para que la información generada permanezca vigente para su aplicación, la cual no debe exceder 6 meses a partir de su fecha de emisión se mantendrá el formato de día, mes y año en grupos de dos dígitos (dd/mm/aa).</li> <li>• Motivo: enunciar de manera general el motivo que llevo a generar el boletín temporal correspondiente, debe ser breve y concreta.</li> <li>• Aplicabilidad: número de revisión a la cual aplica el boletín temporal, para identificar la información que se modifica y verificar sus cambios.</li> <li>• Página de inserción: indicar la ubicación con respecto al número de página donde se insertará el boletín temporal, ya sea de manera física o de manera digital dependiendo de su tipo de distribución. debiendo ser esta siempre una página con número impar.</li> <li>• Funcionalidad: se describirán los cambios efectuados e identificados con una línea delgada vertical sobre el borde izquierdo de la página.</li> <li>• Firmas: se debe registrar el nombre, puesto y firma de la persona que emite y autoriza la publicación del boletín temporal, donde la persona que lo emite es el responsable de emisión del manual correspondiente y la persona que autoriza es el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad. (ver paso 23)</li> </ul> <p>Examen y aprobación antes de la emisión, revisión y actualización</p> <p>Los documentos que sean elaborados a través del SAD serán autorizados y publicados en base al procedimiento maestro para elaborar procedimientos (MPM-DSO-GAC-005) o políticas (MPM-DSO-GAC-006) según corresponda. Para los documentos tipo 3 se someterán a la autorización de la DSAAC y posterior publicación en el SAD, como se indica en el paso 24 de este procedimiento.</p> <p>- Identificación de la responsabilidad de autorizar el manual</p> <p>La entidad Aeronáutica establecida para la autorización y puedan ser difundidos los manuales operativos con base a la legislación aeronáutica vigente es la Dirección General de Aviación Civil.</p>

Paso	Responsable	Descripción
11	Autor	<p>Estructura de las páginas del manual</p> <p>La estructura de las páginas de los manuales tiene implementada para su control e identificación en el encabezado: el logotipo de la empresa y la leyenda con la razón comercial, el ID o código único del manual, un apartado donde se refiere al número del capítulo del manual y el nombre del capítulo.</p> <p>El pie de página es la banda de control y está dividida en 3 partes, con la cual se aprecia el estado de actualidad de la información contenida en la página el cual está integrado por el número de revisión de la página que se actualizó o modificó la información de la página y esta puede ser por revisión original, reedición del manual y revisiones oficiales. Posterior se encuentra la fecha de la revisión en que se emitió dicha revisión. y por último el número de página asignado por dos grupos de números, el primero haciendo referencia al capítulo en número romano (I) seguido (guion) número de hoja consecutiva del capítulo reiniciándose a 1 cada que cambia un nuevo capítulo (I-1).</p> <p>La siguiente fila solo contiene en la parte central la razón social de la empresa, siendo Link Conexión Aérea S.A. de C.V.</p>
12	Autor	<p>Distribución del manual</p> <p>Se debe registrar por medio de una tabla como y a quienes se les distribuirá el manual. además de tener especificaciones de distribución espaciales si las hubiera y la siguiente leyenda "TAR asegurara el acceso, la presentación, disponibilidad apropiada en los puntos de uso (estaciones o puestos de trabajo) y la identificación de los destinatarios ya sea a quienes lo necesiten en formato físico o impreso o de forma digital a través de las áreas quienes envían los manuales y revisiones en formato físico a través de la red de rutas y correo compañía y los sitios de intranet oficiales de la empresa. además de esto los usuarios sin importar el área al que pertenezcan, todos pueden acceder y leer la documentación de todo el SAD cuando ésta ya este autorizada y publicada, además de recibir una notificación formalmente a través de un announcement de BITRIX el cual tiene un método de evidenciar que el usuario recibe la información y está de acuerdo con lo informado mostrando un control para cada usuario que lo hace. La visualización de los documentos será de manera digital a través del SAD y las direcciones de internet de los proveedores, cuando se requiera imprimir la documentación para consulta de referencia rápida se obtendrá a través del documento descargado. Aunado a esto se tiene una tabla de distribución que identifica el documento que le es pertinente a cada usuario por área para ayudarle a su detección. Para proveedores de servicios externos que realizan funciones operativas subcontratadas: se proveerán de un acceso a la información del SAD y del fabricante por encargado de estación. Por lo anterior para poder visualizar los documentos se requiere de un equipo de cómputo con conexión a internet, las direcciones de internet oficiales para la consulta que son <a href="#">Bitrix</a>, <a href="#">SAD</a> principalmente."</p> <p>Retención de copia master</p> <p>En esta parte se debe declarar la siguiente leyenda "El documento maestro que ha sido autorizado a su publicación se mantendrá a resguardo por la dirección responsable de su emisión durante el tiempo que se encuentre vigente pudiendo ser este en papel y/o de forma digital según el tipo de reglamentación que regule su retención."</p> <p>Control de versiones, estado de identificación y antecedentes</p> <p>Se debe utilizar la plantilla de manual estandarizado y controlado para la emisión de documentación del tipo 3 controlada por la DSAAC (ver anexo 2) o la plantilla de página del SAD para los tipos 1 y 2. Las versiones son controladas a través del propio sistema SAD de manera automática y serán efectivas un día después a partir de su publicación.</p> <p>Identificación y retención de revisiones como historial</p> <p>Los documentos que pierden vigencia por cuestiones de una actualización se mantendrán en resguardo por el administrador del SAD por un periodo de 2 años en formato digital.</p> <p>Verificación de documentos para asegurar que permanezcan legibles, adecuados, actualizados y fácilmente identificables</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La identificación de los documentos se asigna con base al procedimiento maestro para elaborar y controlar un procedimiento o política según corresponda y es identificado en los documentos como ID o código.</li> <li>• La verificación de los documentos la coordinará el Autor de cada manual a los poseedores de una copia en papel con base a la lista de distribución al menos una vez cada dos meses verificando las condiciones de legibilidad actualidad y estado. Para los documentos de SAD se revisan cada mes.</li> </ul> <p>Identificación y asignación de accesos a la documentación / usuario y privilegios de modificación</p> <p>EL Director de Tecnologías de la Información es el administrador y responsable de crear un usuario a cada persona que tenga injerencia en las operaciones para la consulta de la documentación en base a la petición de los encargados de área, por otra parte el administrador del sistema SAD es el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad quien asigna los privilegios de edición de los documentos en el sistema SAD a los responsables de las áreas asignados por el director de cada área.</p>

Paso	Responsable	Descripción
13	Autor	<p>Descripción del contenido del manual</p> <p>En esta parte se describe una pequeña introducción de su funcionalidad y aplicabilidad del contenido que cubrirá cada capítulo teniendo como un estándar los 3 primeros capítulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capítulo I. Introducción al manual: en el cual se debe escribir la siguiente leyenda “Este capítulo del manual tiene la finalidad de ayudar al lector a identificar la manera en que se emiten los cambios o se incorpora información nueva al manual, además de mostrar cómo se identifica el manual y sus características de control aplicables para todas las páginas del manual”.</li> <li>• Capítulo II. Introducción: en el cual se debe escribir la siguiente leyenda “Este capítulo del manual tiene la finalidad de disponer los conceptos y características espaciales que lo ayudaran a comprender mejor el anual como, por ejemplo: definiciones, conceptos y acrónimos además de presentar las fuentes de reglamentación en material que se cumplen durante la elaboración y aplicación del manual. se mencionan las políticas corporativas bajo los principios y valores que se rige la empresa, así como su misión y visión.”</li> <li>• Capítulo III. Organización: en el cual se debe escribir la siguiente leyenda “Este capítulo del manual tiene la finalidad de presentar el esquema organizacional general y particular de la dirección responsable de la emisión del manual y de los involucrados en su contenido, además de mostrar los nombres de los responsables, sus funciones, responsabilidades y perfil que debe cubrir dichas personas.</li> </ul> <p>Nota: los siguientes capítulos generados ya son específicos del manual elaborado y la asignación del nombre y su descripción es tarea del autor. Cada inicio de capítulo o tema referido tendrá indicado su aplicabilidad y la funcionalidad operativa para lo que fue elaborado. Cada documento debe ser organizado por capítulos, temas y subtemas, los cuales deben tener un numeral consecutivo asignado.</p>
14	Autor	<p>Capítulo II. Definiciones, conceptos y acrónimos</p> <p>Esta parte debe contener todas aquellas palabras, conceptos y acrónimos usados durante todo el manual en el cual se describa a detalle el significado, el cual es para palabras de uso técnico o poco común en comparación al personal al que está dirigido, además de todos los acrónimos usados para que sea más corta su descripción durante el desarrollo del manual. Estas listas deben estar separadas en dos títulos: 1. Definiciones y conceptos y 2. acrónimos.</p> <p>Nota: ambas listas deberán estar acomodadas en orden alfabético.</p>
15	Autor	<p>Fuentes de Reglamentación</p> <p>Esta lista contendrá todas las fuentes de reglamentación que intervienen en el cumplimiento del manual y deberán ser enlistadas por nivel de autoridad.</p>
16	Autor	<p>Referencia cruzada (cuando aplique)</p> <p>Esta tabla de debe contener una columna el texto que menciona la regulación y en una segunda columna la página o páginas donde se puede verificar el cumplimiento de dicho requerimiento.</p>
17	Autor	<p>Políticas corporativas</p> <p>Esta parte conjuntará todas aquellas políticas de la organización quien marcan las directrices generales de cómo se desarrollarán ciertos procesos o compromisos requeridos ya sea por la autoridad aeronáutica o por la misma empresa tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de seguridad operacional</li> <li>• política de compromiso</li> <li>• política de comunicación corporativa</li> <li>• política de capacitación inicial</li> </ul> <p>Una política Corporativa se documenta normalmente en los manuales de operaciones u otros documentos controlados y, para mejorar la efectividad, se comunica y se hace visible en toda la organización mediante la difusión de comunicados, carteles, pancartas y otras formas de medios informativos.</p> <p>NOTA: Estas políticas corporativas con emitidas a través de un procedimiento interno y el cual involucra el visto bueno y autorización del Director General.</p>
18	Autor	<p>Misión y visión</p> <p>Esta parte refleja el por qué ha surgido la organización y hacia dónde quiere llegar, plasmado en su misión y visión respectivamente.</p>
19	Autor	<p>Valores y pilares</p> <p>Esta parte refleja los valores que se inculcan y practican por todos los colaboradores de la organización para que lleguen a ser reflejados en el servicio al cliente en cada uno de los vuelos proporcionados, además de presentar las cualidades con TAR quiere se distinguido dentro del mercado derivado del esfuerzo de sus colaboradores.</p>

Paso	Responsable	Descripción
20	Autor	<p>Objetivo y alcance</p> <p>Esta parte describirá que es lo que se quiere lograr al redactor el manual, buscando en lo general el prestar servicios con la más alta calidad y seguridad proporcionando las guías completas, detalladas y estandarizadas para un buen funcionamiento operacional o administrativo. además de describir el alcance o extensión de intervención en cuanto a departamentos, organizaciones o personal, dejando claro el alcance del manual.</p>
21	Autor	<p>Capitulo III: Organización</p> <p>Esta parte debe plasmar el organigrama de la empresa y sus responsables de llevar la gestión de cada una de las direcciones en las cuales se divide la organización además de identificar quien es el ejecutivo responsable y los puestos regulados por la autoridad aeronáutica, así como los organigramas específicos de las direcciones a las que se harán referencia dentro del manual elaborado. seguido de las funciones, responsabilidades y el perfil que debe cumplir cada persona en el puesto respectivo, así como su delegación de funciones en caso de ausencia.</p> <p>NOTA: la información oficial cerca del organigrama, puestos y los nombres de los responsables será publicada por la gerencia de recursos humanos a través del SAD, donde se tendrá que verificar la actualidad de la información para que se enmienden los manuales operativos correspondientes.</p>
22	Autor	<p>Capitulo IV e adelante: Estos capítulos los definirá el autor con base a los requerimientos específicos del manual, manteniendo una estructura lógica y sin duplicar información en otros manuales, para esto se utilizará una referencia al manual y capítulo específico que corresponda. Cuando sea necesario incluir anexos y/o apéndices, deberán enumerarse como un capítulo numerado.</p>
23	Autor	<p>Revisa y corrige detalles específicos o solicitados y al considerar que el manual o boletín está terminado lo someterá a un visto bueno y autorización interna al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad o quien el designe por medio de bitrix marcando copia al director de su área.</p>
24	Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad	<p>Revisa que el manual o boletín 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"> <li>• Si lo aprueba, lo autorizará internamente y gestionará su proceso de autorización con la autoridad aeronáutica, notificando al Director del Área emisora (en caso de los boletines lo firma únicamente).</li> <li>• En caso contrario, lo devuelve al Autor y marcando copia al director correspondiente, para que efectúe las modificaciones pertinentes que sean señaladas.</li> </ul>
25	Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad	<p>Recibe oficio de parte de la autoridad aeronáutica con el estado del manual ya sea autorizado o rechazado con observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es autorizado: lo comunica al autor, al director del área responsable del manual y al administrador del SAD, enviando copia del manual autorizado con el oficio correspondiente.</li> <li>• Si es rechazado: lo comunica al autor, al director del área responsable del manual para que realicen los cambios conducentes mencionados en el oficio y procedan a realizar el mismo procedimiento para su autorización (volver al paso 23).</li> <li>• Si es boletín: lo envía al autor, director del área responsable del manual y al administrador del SAD.</li> </ul>
26	Administrador del SAD	<p>Publica el manual y o boletín autorizado en su sección correspondiente en el SAD, notificando al autor que su manual o boletín está cargado en el SAD.</p>

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

## 2.8. Sistema de administración de documentos

### 2.8.1. Propósito

El propósito principal del sistema de administración de documentos es garantizar de manera controlada, precisa, continua y actualizada la disponibilidad de los documentos para el uso del personal requerido cuando lo necesite. Ejemplos de documentos internos controlados incluyen, entre otros, manuales de operaciones, listas de verificación, manuales de capacitación, manuales de políticas y procedimientos internos. Los documentos recibidos de fuentes externas son aquellos que contienen material que es pertinente que realice el operador para la seguridad de las operaciones (por ejemplo, reglamentos, normas de funcionamiento, información técnica y datos).

### 2.8.2. Tipos de documentos

TAR gestiona su documentación de manera digital a través del SAD donde se controla y publica información necesaria para la conducción de las operaciones generada por TAR. La información técnica digital generada por terceros se controlará a través de la designación de usuarios y contraseñas para el acceso sus plataformas y poder utilizar la información. Para la clasificación del tipo de documentación que se maneja se desglosan los siguientes tipos de documentación:

- Documentación tipo 1 (documentación basada en URL)
  - Documentación disponible a través de intranet, extranet o recursos basados en Internet. La versión controlada de los documentos siempre se presenta o se muestra a los usuarios de forma electrónica. Dicha documentación está basada en URL y normalmente se muestra como una página HTML.
  - Características: el contenido controlado se muestra a los usuarios como una intranet, extranet o página web a través de un medio electrónico.

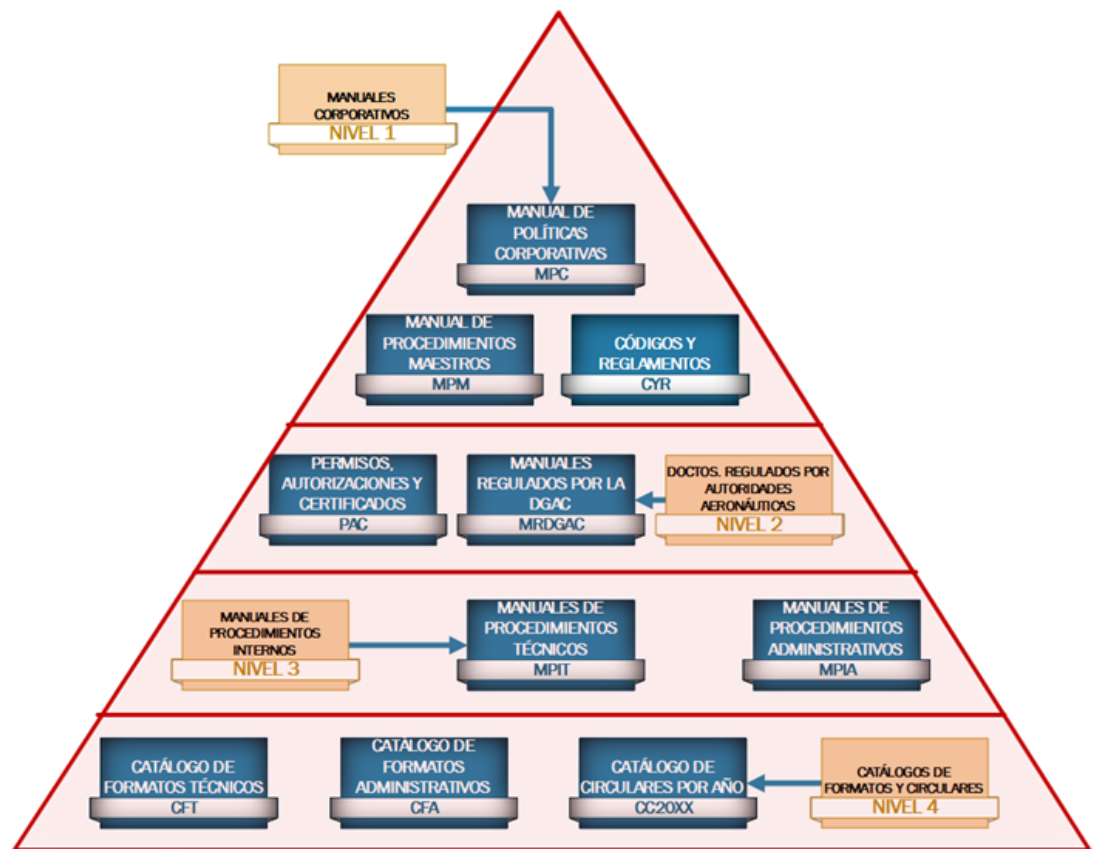
- La modificación del documento no es posible por el Operador / Proveedor.
- Documentación tipo 2 (basada en software)
  - Documentación disponible a partir de software desarrollado por el usuario o adquirido de proveedores comerciales (por ejemplo, biblioteca de vuelo electrónica, sistema de gestión de documentos); La versión controlada de los documentos siempre se presenta o se muestra a los usuarios de forma electrónica.
  - Los identificadores comunes de información en dichos programas pueden ser marcos o módulos mediante los cuales se puede navegar (por ejemplo, módulos EFB para “FCOM”, “Despegue”, “Peso y balance” y otras áreas funcionales).
  - A estos marcos o módulos se les puede hacer referencia principalmente mediante una ruta o título del módulo respectivo.
  - Características: el contenido controlado se muestra a los usuarios en diversas aplicaciones de software a través de un medio electrónico.
  - La modificación del documento podría ser iniciada por el Operador / Proveedor, pero realizada por otra entidad.
- 2. Documentación tipo 3 (archivos en servidores)
  - Documentación que está disponible desde los archivos del servidor (por ejemplo, archivos .doc, .pdf) y que se accede a través de redes de toda la organización (por ejemplo, MS SharePoint). La versión controlada de los documentos se puede presentar o mostrar electrónicamente o en papel, según lo define el operador. Cada versión de dicha documentación debe mostrar un identificador de versión y una fecha de vigencia.
  - Características: el contenido controlado se muestra a los usuarios en los archivos de usuarios convencionales a través de un medio electrónico, o se muestra en forma impresa en un documento de papel; ya sea que se muestre electrónicamente o en papel, debe incluir un identificador de versión y una fecha de vigencia.
  - La modificación del documento podría ser iniciada, llevada a cabo y controlada por el Operador / Proveedor.

### **2.8.3. Jerarquía de los documentos**

TAR define la jerarquía de los documentos emitidos en 4 niveles y a su vez estos niveles tienen documentos agrupados por tipo, ya sean del tipo administrativos o técnicos.

1. Manuales corporativos
  - Manual de políticas corporativas
  - Códigos y reglamentos
  - Manual de procedimientos maestros
    1. Documentos regulados por autoridades aeronáuticas
4. Permisos, autorizaciones y certificados.
5. Manuales regulados por la DGAC
  1. Manuales de procedimientos internos
6. Manuales de procedimientos internos administrativos
7. Manuales de procedimientos internos técnicos

1. Catálogos de formatos y circulares
8. Catálogo de formatos administrativos
9. Catálogo de formatos técnicos
10. Catálogo de circulares por año



#### 2.8.4. Características que se deben seguir para mantener el control del sistema de administración de documentos

**Provisión de una copia de seguridad programada copiando y archivando documentos y/o datos relevantes, para incluir la validación de los documentos o datos que se respaldan**

Se realizará una copia de seguridad de los documentos del SAD en formato pdf y organizado de la misma jerarquía que en el SAD para que puedan ser respaldado mediante un dispositivo de almacenamiento externo a cargo de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad a través de un software destinado a crear copias de seguridad de los archivos electrónicos de manera mensual los primero 10 días del mes.

#### **Identificación y retención de documentos obsoletos y su eliminación**

TAR establece que los documentos que tendrán el carácter de oficiales y

vigentes, son los publicados en el SAD y sus copias generadas a través de ella.

La retención de los documentos en el SAD es indefinida hasta que pierdan su vigencia y la retención de documentos que realiza el SAD se mantendrá como historiales 3 años a partir de que dejen de estar vigentes. La documentación no vigente que ha excedido los 6 meses de resguardo pasará al estatus de obsoleta será eliminada por medio del gestor de archivos del propio SAD cada 12 meses por el administrador del sistema.

La información publicada en el SAD es la única que puede ser impresa y mantendrá oficial y permanecerá vigente durante 2 semanas, es responsabilidad del usuario anotar la fecha de impresión si no lo hace el sistema de manera automática y verificar su estado de actualidad si se pretende usar posterior al tiempo de vigencia mencionada, pudiendo anotar la fecha en que se verifico nuevamente esa actualización para continuar vigente 2 semanas más. Una vez pasado el tiempo de vigencia es responsabilidad de usuario eliminarla para no crear confusiones.

Documentos no controlados: cualquier copia que no se obtenga a través de una distribución por parte del autor del manual y este establecida en su lista de distribución, se considera una copia no controlada y de solo referencia, aun y cuando haya sido obtenido de un manual actualizado y autorizado para esa fecha teniendo la responsabilidad de identificar dicha copia como solo referencia y no podrá utilizarla para procedimiento o difusión de información a otras personas.

Excepciones:

Eliminación: Una vez que se haya pasado el periodo establecido de resguardo de revisiones como historial se procederá a destruir esa información de acuerdo con el tiempo de distribución que se haya realizado, concentrando todas aquellas revisiones el autor y notificándole al administrador del SAD para que elimine los documentos obsoletos de la base de carga de documentos.

### **Identificación, accesibilidad, actualización, distribución y retención de documentos de origen externo**

El Director de Mantenimiento es autorizado por el fabricante de tener el acceso como super usuario en el sistema, con el cual se crearán las cuentas a las personas que lo requieran a través su sistema interno de gestión de cuentas a través de las solicitudes de los responsables de las diferentes áreas. Pudiendo delegar esta función a sus gerentes, así mismo son ellos los identificados como enlace con el fabricante por medio del correo electrónico, teléfono y personalmente. Adicionalmente son los responsables de difundir cualquier tipo de información pertinente que de soporte a las operaciones obtenida por el fabricante.

## Características de procedimientos documentados "suelos" que no se lleva a cabo dentro de un manual

Estos procedimientos suelos se verán de manera electrónica del tipo 2 de documentación y se tiene establecido el procedimiento maestro para la emisión de procedimientos internos ya sea técnicos o administrativos los cuales vienen incluidas las características de títulos y temas con un ID o código, control, aplicabilidad, efectividad, lista de distribución y la responsabilidad de la autorización y publicación del documento a través del SAD.

## 2.9. Documentos aplicables y/o anexos

### 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.

- <sup>1)</sup> IATA Operational Safety Audit
- <sup>2)</sup> *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.
- <sup>3)</sup> [Hawaiian to English](#)

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpm/086?rev=1543278174>



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