

Funciones y responsabilidades en la Dirección de Operaciones

1. Director de Operaciones

1.1. Responsabilidad

- Es el responsable de la operación general de la empresa teniendo como imperativo que las operaciones aéreas se lleven a cabo con el más alto grado de seguridad y calidad.
- Es considerado una posición Management para efectos del SMS en IOSA

Funciones:

- Liderar, monitorear y presentar el plan estratégico para cumplir con la misión y visión de la empresa
- Representar legalmente a TAR en forma amplia ante las dependencias oficiales (autoridades), tribunales y organismos del sector privado.
- Ser portavoz de la empresa ante las cámaras y asociaciones empresariales y de servicio con quienes la empresa mantiene relación.
- Diseñar, establecer y vigilar los diferentes indicadores del negocio en coordinación con cada una de las direcciones, gerencias y áreas que le reportan.
- Asegurar la continuidad y confiabilidad de las operaciones aéreas de la empresa en coordinación con: Jefe de Ingeniería de Operaciones, Dirección de Mantenimiento, Gerencia de Aeropuertos, así como con la Dirección de Seguridad Operacional y Jefatura de Despacho y Control de Vuelos.
- Asegurar que se apliquen y controlen los flujos de capital para mantener e incrementar los niveles de rentabilidad fijados por la misma empresa.
- Asegurar la generación del talento humano que permita dar cumplimiento a los planes estratégicos de la empresa mediante la implantación de programas de capacitación para todo el personal.
- Asegurar que se establezcan y se dé seguimiento a planes y programas que busquen incrementar de manera sostenida los índices de seguridad en la operación de las aeronaves en coordinación estrecha con la Jefe de Ingeniería de Operaciones, Dirección de Mantenimiento y Gerencia de Aeropuertos
- Asegurar que se cuenta con un plan de respuesta a la emergencia que apoye a los pasajeros en casos de accidente o incidente.
- Asegurar la formación y el funcionamiento de los comités de Administración, Seguridad Operacional y Calidad.
- Vigilar el cumplimiento de los planes de acción presentados por los gerentes que de él dependen.

2. Gerente de Control Operacional

2.1. Responsabilidad

- Es el responsable de la operación general de la empresa teniendo como imperativo que las operaciones aéreas se lleven a cabo con el más alto grado de seguridad y calidad.
- Es considerado una posición Management para efectos del SMS en IOSA

Funciones:

- Asegurar que se establezcan y desarrollen las estrategias correspondientes para satisfacer las necesidades de los clientes TAR, en lo referente a la calidad, seguridad, confiabilidad, oportunidad y economía de los servicios que se ofertan.
- Liderar, monitorear y presentar el plan estratégico para cumplir con la misión y visión de la empresa
- Representar legalmente a TAR en forma amplia ante las dependencias oficiales (autoridades), tribunales y organismos del sector privado.
- Ser portavoz de la empresa ante las cámaras y asociaciones empresariales y de servicio con quienes la empresa mantiene relación.
- Diseñar, establecer y vigilar los diferentes indicadores del negocio en coordinación con cada una de las direcciones, gerencias y áreas que le reportan.
- Asegurar la continuidad y confiabilidad de las operaciones aéreas de la empresa en coordinación con: Jefe de Ingeniería de Operaciones, Dirección de Mantenimiento, Gerencia de Aeropuertos, así como con la Dirección de Seguridad Operacional y Jefatura de Despacho y Control de Vuelos
- Asegurar que se mantenga la aeronavegabilidad de las aeronaves de la empresa.
- Asegurar que se apliquen y controlen los flujos de capital para mantener e incrementar los niveles de rentabilidad fijados por la misma empresa.
- Asegurar la generación del talento humano que permita dar cumplimiento a los planes estratégicos de la empresa mediante la implantación de programas de capacitación para todo el personal.
- Asegurar que se establezcan y se dé seguimiento a planes y programas que busquen incrementar de manera sostenida los índices de seguridad en la operación de las aeronaves en coordinación estrecha con la Jefe de Ingeniería de Operaciones, Dirección de Mantenimiento y Gerencia de Aeropuertos
- Asegurar que se cuenta con un plan de respuesta a la emergencia que apoye a los pasajeros en casos de accidente o incidente.
- Asegurar la formación y el funcionamiento de los comités de Administración, Seguridad Operacional y Calidad.
- Vigilar el cumplimiento de los planes de acción presentados por los gerentes que de él dependen.

3. Jefatura de Despacho y Control de Vuelos

3.1. Responsabilidad

- El Jefatura de Despacho y Control de Vuelos es responsable ante la Gerencia de Control Operacional de la optimización de la Planeación, el despacho y del seguimiento operacional de todos los vuelos que realiza TAR.
- Es considerado una posición Management para efectos del SMS en IOSA

Funciones:

- Administrar la Oficina de Despacho de Vuelos y Control Operacional de acuerdo con el permiso otorgado por la DGAC.
- Fungir como responsable de la Oficina de Despacho de Vuelos y Control Operacional ante las Autoridades de la DGAC
- Solicitar la Actualización y/o renovación del permiso de Oficina de Despacho de Vuelos y Control Operacional en tiempo y forma para garantizar la continuidad en su funcionamiento.
- Controlar administrativamente al personal de Oficiales de Operación en función de Control de Vuelos adscritos a la Oficina de Despacho de Vuelos y Control Operacional, efectuar la planeación de los recursos humanos y materiales a corto y largo plazo, para poder cumplir con sus responsabilidades.
- Proponer y consensar con las áreas involucradas en la operación las mejores acciones a seguir para la regularización de las Operaciones.
- Mantener comunicación constante con los vuelos y las estaciones del sistema, ejerciendo el control operacional en TAR Aerolíneas, considerando en primer término la seguridad, siguiendo los procedimientos aplicables de seguridad (safety / security) descritos en el MSO y MSPAII de TAR Aerolíneas.
- Hacer el seguimiento operacional de todos los vuelos, desde su salida de la estación de origen hasta la llegada a su destino final.
- Proporcionar toda la información necesaria para el desarrollo de los vuelos, antes y durante los mismos.
- Comprobar que la información meteorológica sea actual y adecuada para que las operaciones se realicen dentro de las normas de seguridad establecidas.
- Coordinar la correcta difusión de la información necesaria para la mejor utilización de tripulaciones y equipo, así como la información eficiente al público.
- Coordinar con las áreas correspondientes la entrega oportuna de los Planes de Vuelo a los organismos de Tránsito Aéreo, así como a los Encargados de Aeropuerto.
- Vigilar que los vuelos se efectúen apegados al Plan Operacional de Vuelo en lo relativo a altitudes, velocidades y ajustes de potencia, llevando un control de los adelantos, atrasos y cambios de aerovías o rutas.
- Notificar inmediatamente al Capitán de un vuelo de cualquier condición que lo afecte: cambios meteorológicos significativos en ruta o en los aeropuertos de destino o alternos, irregularidades en las radios, facilidades, etc.
- Coadyuvar en la administración y consumo de combustible de acuerdo a las políticas de racionalización de TAR.
- Desarrollar y administrar planes de vuelo de contingencia que aseguren la continuidad de la operación.
- Analizar el Itinerario Comercial para poder efectuar la planeación de operaciones de una manera eficiente en su caso proponer cambios y ajustes que puedan optimizar la operación.
- Realizar la programación de los Viajes de Familiarización o Check de ruta a los Oficiales de Operación para dar cumplimiento a la Normatividad.
- Solicitar la Programación de los Cursos Recurrentes e iniciales para los Controladores de Vuelo del CCO.
- Mantener actualizados los registros técnicos de los Controladores de vuelo, Capacitación, vigencia de licencias y examen médico.

4. Jefatura de Control de Tripulaciones

4.1. Responsabilidad

Responsabilidades

- El Jefe de Tripulaciones es responsable ante el Gerente de Control Operacional de asegurar el cumplimiento de las políticas de TAR, de la normatividad vigente para la asignación de las tripulaciones manteniendo la seguridad y la calidad de estas.

Funciones:

- Asegurar que los miembros de la tripulación antes de ser asignado a un servicio estén calificados y aprobados para la asignación de su servicio.
- Administrar el programa de asignación de tripulaciones en cumplimiento al marco regulatorio e itinerario.
- Controlar que los miembros de la tripulación de vuelo antes de ser asignados no se vean afectados por factores que puedan afectar el rendimiento humano.
- Asegurar que se desarrollen las asignaciones de las tripulaciones de manera eficiente y considerando la seguridad de las operaciones.
- Participar en el comité de acción de seguridad operacional para la gestión de riesgos relacionados con el área.
- Y las demás funciones asignadas por la Gerencia de Control Operacional.

5. Asignador de Tripulaciones

5.1. Responsabilidad

- El Asignador de Tripulaciones es responsable ante el Jefe de Tripulaciones coordinar la correcta aplicación de las políticas de TAR, de la normatividad vigente para la asignación de las tripulaciones manteniendo la seguridad y la calidad de estas.
- Funciones
- Verificar que las tripulaciones cuenten con las calificaciones y aprobaciones necesarias para el servicio, antes de asignarles un servicio.
- Planificar los tiempos de vuelo y servicio para las tripulaciones cumplan con las normativas vigentes y procedimientos de TAR.
- Coordinar la logística de las asignaciones de los tripulantes en las pernotas.
- Generar roles para las tripulaciones considerando las políticas o reglas de TAR, cuidando la seguridad de las operaciones.
- Organizar la información generada por el programa de tripulaciones a fin de reportar incidencias de los tripulantes en los tiempos establecidos por TAR.
- Asegurar la aplicación de los recursos necesarios para las tripulaciones puedan pernotar en las diferentes estaciones de la red de TAR o fuera de ella.
- Y las demás funciones asignadas por la Jefatura de Tripulaciones.

6. Gerente Corporativo de Aeropuertos

6.1. Responsabilidad

- El Gerente Corporativo de Aeropuertos es responsable ante el Director de Operaciones de apoyar a los Gerentes Regionales en el abastecimiento de insumos necesarios para la operación, así como de la coordinación de operaciones especiales y de fletamento (charters).
- Es considerado una posición Management para efectos del SMS en IOSA bajo control de TAR
- Funciones
- Solicitar y enviar mobiliario, papelería y materiales varios para los aeropuertos (conos, calzos, paraguas, postes uni-fila, sillas de ruedas, sillas pasilleras, letreros, sellos para pernocta, etc.)
- Elaborar y mantener actualizado los inventarios mínimos en el Almacén General de formatos de uso en Aeropuertos, así como equipo de tierra e instalaciones de cada aeropuerto.
- Administrar la aplicación de tareas del plan preventivo de mantenimiento del equipo de tierra.
- Coordinar operaciones especiales y de fletamento (charters)
- Logística
- Trámites, avisos y pagos a proveedores y/o autoridades
- Gestionar recursos y apoyos inmediatos para prevenir y/o recuperar demoras, 7 días a la semana.
- Revisar y dar seguimiento a codificación de demoras causadas por Operaciones y Combustibles.
- Distribuir revisiones de manuales de TAR a proveedores de servicios de rampa.
- Enviar programación de itinerario de vuelos y cambios a los aeropuertos.
- Administrar y atender la operación en los aeropuertos del Sistema, así como mantener y mejorar la imagen de TAR en los Aeropuertos.
- Controlar administrativamente al personal adscrito a la Gerencia de Aeropuertos, y efectuar la planeación de los recursos humanos y materiales a corto y largo plazo, para poder cumplir con sus responsabilidades asignadas.
- Diseñar, Implementar y Aplicar Procedimientos de Operación en los Aeropuertos para mejorar la eficiencia y productividad del personal de operaciones.
- Asegurar que los programas de adiestramiento de los proveedores cumplen con los requerimientos de seguridad de las autoridades aeronáuticas y de seguridad y operación que TAR requiere, y hacer las gestiones necesarias para que sean revisados cuando así lo requieran.
- Coordinar la ejecución de las operaciones de rampa en los aeropuertos, así como dar soporte a los mismos aeropuertos durante el desarrollo de estas operaciones.
- Definir, Actualizar y documentar las políticas y procedimientos de operaciones en Rampa informando a la Gerencia de Operaciones.
- Definir y dar seguimiento a acciones preventivas de afectaciones (demoras y cancelaciones por aeropuertos).
- Gestionar y coordinar la planeación, asignación y mantenimiento de recursos humanos y materiales para aeropuertos.
- Coordinar la apertura de nuevos aeropuertos (instalaciones, personal, equipo, contacto inicial con grupo aeroportuario, autoridades, auditorías, etc.).
- Coordinar la atención de auditorías operacionales.
- Controlar y verificar el itinerario a corto plazo, con la finalidad de garantizar que las rutas y aeronaves que operarán en cada aeropuerto estén autorizadas por parte de la DGAC en las especificaciones de operación del AOC de TAR, así como en las del permiso de Oficinas de Despacho de TAR y prestadores de Servicios.

7. Gerente Corporativo de Aeropuertos

7.1. Responsabilidad

- El Gerente Regional de Aeropuerto es responsable ante el Gerente Corporativo de Aeropuertos de la correcta administración y asignación de los recursos humanos y materiales de un aeropuerto determinado, así como la supervisión y operación terrestre. Asimismo, se asegurará que, en todos los aeropuertos, los procedimientos se lleven a cabo de manera estándar, eficiente y segura, en cumplimiento de lo establecido en este Manual y en cumplimiento de la reglamentación aplicable. Es responsable de llevar a cabo el inicio de operaciones en estaciones nuevas, garantizando que estas cumplen con todos los estándares y reglamentaciones correspondientes.

Funciones:

- Controlar administrativamente al personal adscrito a la Encargado de Estación, y efectuar la planeación de los recursos humanos y materiales a corto y largo plazo, para poder cumplir con las responsabilidades asignadas.
- Representar a TAR y/o asignar a encargados de estación ante los Administradores de Aeropuertos, Autoridades Aeronáuticas, y proveedores de servicios en todo lo relacionado a cuestiones técnicas y administrativas de la Operación, así como negociar y Fomentar buenas relaciones con ellos.
- Hacer responsable al personal adscrito a la estación de todo el Material e información técnica necesaria para el cumplimiento de sus actividades, así como mantener actualizada la información con su última revisión.
- Informar al Gerente Corporativo de Aeropuertos y CCO de todo lo relativo a la buena marcha de las operaciones, así como de las irregularidades que se presenten en la misma.
- Vigilar que los proveedores de servicios de rampa, servicios de atención al cliente, carga, etc., cumplan con las normas, políticas y calidad que TAR requiere.
- Desarrollar y coordinar capacitación al personal adscrito a la estación en cuanto a uso de Manuales, Políticas y Procedimientos.
- Solicitar al representante de cada estación, mantener actualizado un expediente individual del personal de la estación en el que se registren las distintas fases de sus adiestramientos regulares o especiales.
- Establecer indicadores internos de desempeño y control que coadyuven a la operación.
- Establecer y fomentar programas de mejora continua y control en Imagen (Servicio y Atención al Cliente). Mostradores. Equipaje. Salas de Abordar. Seguridad (a través del Comité Local de Seguridad Aeroportuaria).
- Participar en el comité de operación y horarios.
- Recabar y reportar cualquier acto inseguro operacional y ocupacional.
- Contar con la última versión del “Plan de Emergencia” y “Plan de Contingencia” de su Estación y hacerlo del conocimiento del personal a su cargo.
- Solicitar al prestador de servicio, en forma aleatoria o periódica, la revisión de bitácoras de mantenimiento de equipo terrestre,
- Solicitar y evaluar al prestador de servicio en el desarrollo del mantenimiento correspondiente al equipo de apoyo terrestre ya sea preventivo o correctivo.
- Participar en la selección del personal, coordinar su capacitación y adiestramiento como sea requerido.

- Tomar decisiones relativas a mejorar la puntualidad y posibles afectaciones a la misma.
- Mantener comunicación constante con el CCO.
- Coordinar y corregir procedimientos de los agentes de servicio al cliente relativo a sus áreas de trabajo y cualquier actividad que pueda afectar la operación.
- Delegar funciones, asignándolas al ROT, o representante del prestador de servicio, sin embargo, tal delegación no lo releva de sus responsabilidades.
- Asignar / delegar, durante su ausencia a un a un Encargado de Estación o representante del prestador de servicios o a quien designe por escrito e informando al Gerente Corporativo de Aeropuertos el periodo de dicha delegación. Asimismo, al término de la delegación, informara por escrito o el medio electrónico, al Gerente Corporativo de Aeropuertos.
- Vigilar que los proveedores de servicios cumplan con las normas, políticas, procedimientos y calidad que TAR requiere.
- Vigilar que los procedimientos establecidos en este Manual, se lleven a cabo en todos los aeropuertos en donde existan operaciones de la empresa, compartiendo las mejores prácticas para que estas sean implementadas en otros aeropuertos, buscando obtener una mayor eficiencia en la operación.
- Asegurar que todo el personal conozca el contenido de los manuales, así como de las actualizaciones que se le hagan al mismo.
- Solicitar al prestador de servicio y Asegurar por medio de auditorías aleatorias que el personal de cada estación, realice caminatas de seguridad, identificando FOD en las áreas donde el avión se estacione, antes de la llegada del vuelo, durante la operación y previa a la salida de la aeronave.
- Participar en la apertura de las estaciones nuevas y garantizar que se cuenta con todo lo necesario para cumplir en su totalidad con los procedimientos y la reglamentación requerida.
- Visitar los Aeropuerto y aplicar inspección para garantizar que los procedimientos se están llevando a cabo conforme a lo requerido,
- Presentar planes de trabajo mensuales, incluyendo la visita periódica a cada región asignada,
- Apoyar a todos los representantes del prestador de servicio, de manera remota a resolver cualquier problemática que se les presente y que sea necesaria asistencia para su resolución.
- Solicitar periódicamente al prestador de servicio, e inspeccionar aleatoriamente mediante cacheo a los trabajadores generales al subir y bajar de la aeronave, tanto a la cabina de clientes como al compartimiento de carga.
- Estar en comunicación con el Encargado de Estación o representante del prestador de servicios, de las demoras de llegada y salida, asegurarse de la correcta codificación,
- Solicitar estar informado de las irregularidades de equipajes y mantener la comunicación con el prestador de servicio a manera de minimizar estas irregularidades y de presentarse, solucionar en el menor tiempo posible, la entrega del equipaje involucrado,
- Solicitar al representante del prestador de servicio, la generación de reportes sobre los objetos olvidados para su entrega al cliente, previa coordinación con el área de atención al cliente.

8. Gerente Corporativo de Aeropuertos

8.1. Responsabilidad

- La Gerencia Administrativa es responsable ante la Dirección de Operaciones de asegurar el control administrativo de presupuesto y gastos de la Dirección de Operaciones, desarrollando estados

financieros de los aeropuertos, y áreas de la misma Dirección.

Funciones:

- Elaborar reportes anuales, mensuales y semanales de los gastos de la Dirección de Operaciones
- Elaborar reportes de gastos administrativos de los aeropuertos
- Supervisión del presupuesto de la Dirección de Operaciones
- Analizar la planta de personal en estaciones y de la Dirección de Operaciones
- Gestionar el calendario de mantenimiento de equipo de tierra propio de TAR
- Implementación de estrategias para reducción de gastos de tripulaciones (hospedaje y viáticos)
- Coordinación con el área de finanzas y cadena de suministros para la aclaración o diseminación de discrepancias de gastos del área.
- Gestionar las requisiciones de la Dirección de Operación
- Gestionar las facturas de proveedores, grupos aeroportuarios y prestadores de servicio que apliquen a la Dirección de Operaciones
- Cualquier otra designada por la Dirección de Operaciones

8.2. Perfiles en los puestos de la Dirección de Operaciones

- [Perfiles en la Dirección de Operaciones](#)

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpm/093/4?rev=1550012613>



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