

# 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. Controladores de CCO

### 4.1. Responsabilidad

- El Oficial de operaciones del (CCO) es responsable ante la Jefatura de Despacho y Control de Vuelos de la planeación, despacho y seguimiento de los vuelos de TAR Aerolíneas, así como actuar como coordinador de las instrucciones Operacionales.
- Es considerado una posición No Management para efectos del SMS en IOSA

#### Funciones:

- Auxiliar al Comandante o Piloto al mando de la Aeronave en la elaboración del plan de vuelo y del plan operacional de vuelo. Emitir la autorización correspondiente para la realización del vuelo como lo establece el Manual de Despacho
- Analizar los pronósticos meteorológicos, cartas meteorológicas, cartas de tiempo significativo, de vientos superiores, imágenes de satélite etc. Para los aeropuertos en ruta, destino y alternos de TAR.
- Efectuar el cálculo de combustible para cada tramo de ruta, apegándose a la política de optimización de uso de combustible y a la reglamentación Aérea.
- Revisar los NOTAM's e INTAM's de los aeropuertos de origen, ruta, destino y alternos.
- Situar la información del Plan operacional (información meteorológica, NOTAM's, Plan de vuelo etc). para el Capitán del vuelo y las estaciones correspondientes, el Representante de operaciones en tierra deberá obtener del sistema "CrewBriefing" la información meteorológica necesaria o solicitarla al Centro de Control Operacional.
- Elaborar el peso y balance Centralizado con los datos recibidos del personal de tráfico (Anfitriones) y/o Representante de operaciones en tierra de las estaciones.
- Monitorea el desarrollo de las operaciones de vuelo de TAR Aerolíneas, para identificar los cambios o posibles interrupciones a la operación.
- Monitorear las frecuencias de los Servicios de Control de Tránsito Aéreo
- Operar la frecuencia de Radio VHF de la Empresa utilizando la fraseología aeronáutica adecuada.
- Emitir la Información de asignación de equipos de vuelo y de tripulaciones diaria, para las operaciones de TAR, previa coordinación con las aéreas respectivas.
- Notificar al Jefatura de Despacho y Control de Vuelos sobre el desarrollo de las operaciones de vuelo de TAR Aerolíneas.
- Vigilar el desarrollo seguro, eficiente y oportuno de las Operaciones de Vuelo, desde su salida del aeropuerto de origen hasta su llegada al aeropuerto de destino.
- Dar seguimiento a las instrucciones Operacionales emitidas para la recuperación del itinerario en caso de interrupciones y/o afectaciones a la operación.
- 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.
- Coordinar que se proporcione la asistencia técnica a las Tripulaciones de Vuelo, para la ejecución segura, eficiente y oportuna de las Operaciones. Mantener actualizados los registros de información por medio de la revisión y captura de información operacional (tiempos de salida y llegada, tripulación, pasajeros, carga, combustible, afectaciones, etc.)
- Comunicar vía electrónica el progreso de las operaciones a las diferentes áreas Operativas y

administrativas representativas de TAR Aerolíneas que determine la Dirección de Operaciones.

- Vigilar que los vuelos se efectúen apegados al Plan de Vuelo Oficial y al Plan Operacional de Vuelo en lo relativo a ruta, altitudes, velocidades y ajustes de potencia, llevando un control de los adelantos, atrasos y cambios de aerovías o rutas.
- Efectuar cambios al plan de vuelo en ruta y notificar inmediatamente al Capitán de un vuelo de cualquier condición (cambios meteorológicos significativos en ruta, cambios en aeropuerto de destino o alternos, irregularidades en las radios facilidades, etc.)
- Entregar el Plan de Vuelo Operacional a los organismos de Tránsito Aéreo nacionales e internacionales, y entregar al Oficial de Operaciones los documentos oficiales del vuelo con el apoyo del Encargado de Estación.
- Informar a las estaciones de las afectaciones al itinerario y dar seguimiento a los reportes de las estaciones.
- Verificar la recepción oportuna de los mensajes operacionales y de toda la información necesaria para el despacho de un vuelo.
- Proporcionar asistencia técnica/operacional a las tripulaciones tanto en tierra como en vuelo y mantener coordinación constante con los encargados de aeropuerto y los organismos relacionados con las operaciones (Alternos, Extensiones de Servicio con Anticipación, Cambios de equipo, Cambio de Tripulaciones, etc.).
- Llevar a cabo la coordinación de todos los servicios necesarios para hacer la cobertura de un aeropuerto alternativo en caso de desviación.
- Mantenerse actualizado de cualquier cambio en procedimientos o procesos
- En caso de emergencia activar las fases de Alerta Verde, Ámbar o Roja de acuerdo a los procesos del Manual de Despacho
- En caso de emergencia comunicar al Capitán la información relativa a seguridad operacional que pueda necesitarse para la realización segura del vuelo, comprendida aquella relacionada con las enmiendas del Plan de Vuelo que se requieran en el curso del mismo.
- Realizar los viajes de Familiarización o Check de ruta que le sean programados por el Jefe de CCO para dar cumplimiento a la Normatividad.
- Permanecer en su puesto de trabajo hasta que las operaciones terminen o sea debidamente relevado por otro Controlador asignado por la Jefatura.
- Realizar las funciones aquí descritas en el área que para este fin (CCO) tiene designada en la Ciudad de Querétaro o en caso de contingencia donde se establezca el Centro Alterno de Control Operacional, manteniendo comunicación directa y continua vía electrónica y telefónica con las estaciones y áreas involucradas en la Operación.

## 5. Jefatura de Control de Tripulaciones

### 5.1. 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.

## 6. Asignador de Tripulaciones

### 6.1. 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.

## 7. Jefatura de Ingeniería de Operaciones

### 7.1. Responsabilidad

- La Jefatura de Ingeniería de Operaciones es responsable ante la Gerencia de Control Operacional de asegurar que los procesos para los vuelos, rendimientos, desarrollo de procedimientos y estándares de operación de las aeronaves de TAR conlleven a una operación seguridad, confiable, eficiente, siempre cumpliendo con la normatividad aplicable

## Funciones:

- Asegurar que los procesos e información para la realización de vuelos se lleve con los rendimientos adecuados durante todas las fases de vuelo garantizando la seguridad de estos.
- Desarrollar estudios de rendimientos para la implementación de procesos y procedimientos para una operación óptima y segura.
- Representar a TAR ante la Autoridad Aeronáutica y los Fabricantes de Aviones en lo relativo a consultas, trámites y autorizaciones relacionados con el proceso de operación de aeronaves.
- Administrar los manuales operacionales a fin de mantener los procesos adecuados para la operación.
- Emitir estándares y procedimientos para el desarrollo de actividades operacionales (despacho, servicio a pasajeros, operaciones en rampa y operaciones en vuelo) en coordinación con las responsables de estos.
- Gestionar la administración de manuales y documentación técnica (regulaciones, manuales de TAR, datos técnicos, etc.) emitidas por autoridades, fabricantes u otras fuentes externas, así como de realizar las implementaciones necesarios en los procesos de TAR y en los diferentes softwares operacionales, verificando el cumplimiento con la normatividad vigente.
- Coordinar los análisis necesarios de los aeropuertos nuevos y donde se opere, para mantener los datos, procedimientos y rendimientos necesarios para determinar y/o calcular el performance de la operación dando cumplimiento de los procesos establecidos, manteniendo la seguridad de las operaciones para el personal de tierra y vuelo.
- Gestionar la información operacional a fin de proporcionar indicadores que garanticen la continuidad y confiabilidad de las operaciones aéreas de la empresa, así como de proponer y/o diseñar proyectos para la mejora del performance de la operación y la optimización de recursos.
- Administrar las bases de datos operacionales (PPS; Aerodata, LIDO, FMS, Peso y Balance)
- Y demás funciones que se generen por parte de la Dirección de Operaciones y/o la Gerencia de Control Operacional.

## 8. Ingeniero de Operaciones

### 8.1. Responsabilidad

- El Ingeniero de Operaciones es responsable ante el Jefe de Ingeniería de Operaciones de la elaboración de los procedimientos operativos de TAR para mantener continuamente la seguridad, la confiabilidad, y la rentabilidad de las operaciones de vuelo, verificando el cumplimiento con la normatividad aplicable.

## Funciones:

- Estudiar y evaluación de los aeropuertos nuevos bajo los requerimientos de seguridad y calidad, conforme a las políticas de TAR y la normatividad vigente.
- Estudio y análisis de rendimientos operacionales de las aeronaves ERJ145 para la preparación de datos tanto de vuelo como de tierra para las mejoras continuas y seguridad de las operaciones
- Asegurar que los manuales operacionales de la compañía contengan la información necesaria para las operaciones de TAR.
- Efectuar una mejora continua a los procesos y procedimientos en cumplimiento a los manuales

del fabricante y autoridades.

- Analizar los procedimientos necesarios para la operación de aeropuertos nuevos y actuales para cumplir con procesos establecidos manteniendo la seguridad de las operaciones en tierra y vuelo.
- Proporcionar soporte en la administración de las bases de datos operacionales (PPS, Aerodata, LIDO, FMS, peso y balance).
- Recabar los datos de salida de la operación diaria que permitan medir indicadores que ayuden a la eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Controlar la base de datos de los aeropuertos operados con el fin de tener mapeados los obstáculos y orografía correspondientes, así como los posibles cambios que puedan existir en los mismos (cambios de distancias de pistas, umbrales desplazados, colocación de algún obstáculo limitante, etc.)
- Elaborar cálculos para la autonomía, alcances, y los límites operacionales de la aeronave, así como la optimización de consumos de combustibles, tiempos que ayuden a la reducción de costos.
- Facilitar el enlace entre las diferentes áreas operativas, para el análisis, diseño y modificaciones de procedimientos y políticas operacionales.
- Y demás funciones que se generen por parte de la Jefatura de Ingeniería de Operaciones

## 9. Gerente Corporativo de Aeropuertos

### 9.1. 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

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.

## 10. Gerente Regional

### 10.1. 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.

## 11. Jefe de Operaciones Terrestres

### 11.1. Responsabilidad

- Es responsable ante el Gerente Corporativo de Aeropuertos de dirigir las operaciones terrestres y de velar por el cumplimiento con los procedimientos establecidos en rampa. Dirigir y controlar la operación en rampa y asegurar el seguimiento a los procedimientos establecidos por TAR en cuestión de Operaciones Terrestres con el fin de asegurar una operación segura y sin contratiempos.

#### Funciones:

- Verificar que se sigan procedimientos de operación terrestre.
- Verificación de Equipo Terrestre.
- Capacitación de Personal Operativo.
- Asegurar el control de certificados y listas de asistencia para respaldo ante la DGAC.
- Garantizar una correcta administración de los turnos, horarios y archivos del personal de rampa.
- Asegurar que se tenga completa la documentación de personal a cargo.
- Garantizar el orden archivos de personal.
- Dirigir y verificar la Operación.
- Fomentar la coordinación conjunta para Limpieza de Aviones.
- Proporcionar y canalizar el apoyo con cualquier tema relacionado con la operación en rampa que puede ir desde la búsqueda de un equipaje hasta realizar un Procedimiento de Seguridad.
- Garantizar que haya una buena coordinación Recepción / Despacho de Aeronaves.
- Garantizar que las operaciones de movimiento de aeronaves se realicen de acuerdo a los procedimientos descritos en los Manuales operacionales de TAR, lo cuál debe ser verificado en todas las operaciones, y efectuar las correcciones necesarias.
- En coordinación con el Gerente Corporativo de Aeropuertos, tiene la autoridad para realizar los cambios necesarios a procedimientos, a fin de llevar a cabo operaciones dentro del mayor índice de seguridad y en tiempo, de la Aerolínea.
- Realizar acciones correctivas a las auditorias de Aseguramiento de la Calidad y/o cualquier
- Autoridad Aeronáutica, en una forma diligente y responder dentro de las funciones dictadas.
- Garantizar que cualquier procedimiento administrativo o técnico dictado por el Gerente de
- Asignar / delegar, durante su ausencia a un Representante en el Aeropuerto, o a quien designe, por

escrito o mediante un correo electrónico, asegurándose que la

- persona que recibe esta delegación, confirme de enterado por la misma vía utilizada.

## 12. Jefe de Tráfico

### 12.1. Responsabilidad

- El Jefe de Tráfico es el responsable ante la Gerencia Corporativa de Aeropuertos de dirigir a las operaciones de TAR en el proceso de Atención a Clientes en Aeropuertos. Así mismo se asegurará que en todos los Aeropuertos cumplan con lo establecido en los Manuales y Procedimientos de TAR en las operaciones.

Funciones:

- Verificar que se cumplan con los procedimientos de Atención a Clientes
- Verificar que se cuente con los recursos necesarios para la atención de vuelos regulares o no regulares
- Vigilar que el personal de Tráfico cuente con la capacitación necesaria para el desarrollo de su actividad.
- Garantizar en todo momento que se realicen los procedimientos de seguridad establecidos.
- Garantizar una correcta administración de los turnos, horarios y archivos del personal de anfitriones.
- Dirigir y verificar la operación en todas las fases de atención a clientes.
- Coordinar con las áreas involucradas el flujo de información en caso de tener operaciones irregulares para brindar una correcta atención a los clientes.
- Proporcionar y canalizar el apoyo en cualquier tema relacionado con la atención a clientes, a través de canales de comunicación directas con las áreas operativas y administrativas.
- Garantizar que haya una buena coordinación entre el personal de tráfico, oficiales de operaciones, trabajadores generales.
- Garantizar que el proceso de atención a clientes en aeropuertos cumpla con lo establecido en los procedimientos de TAR.
- Fomentar el trabajo en equipo entre las áreas involucradas de la operación.
- Realizar procesos de estandarización de Atención a clientes en base a las necesidades de la operación y conforme a lo establecido en los manuales de TAR.
- Proporcionar la información que la Gerencia de Aeropuertos y Gerencia de Servicio al Cliente requieran para elaboración de reportes.
- Realizar acciones correctivas de las auditorias de Aseguramiento de la Calidad y/o cualquier Autoridad Aeronáutica, en una forma diligente y responder dentro de las funciones dictadas.
- En coordinación con el Gerente Corporativo de Aeropuertos, tiene la autoridad de realizar los cambios necesarios a procedimientos, a fin de llevar a cabo operaciones dentro del mayor índice de seguridad, tiempo y excelente servicio al cliente.
- En coordinación con la Gerencia de Servicio al Cliente y el Centro de Soporte TAR brindar la atención a clientes en operaciones regulares o no regulares, manteniendo canal de comunicación directo para proporcionar información autorizada a los clientes.
- 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.

- En coordinación con la Gerencia Corporativa de Aeropuertos y la Gerencia de Servicio al Cliente, establecer y fomentar programas de mejora continua y control en Imagen (Servicio y Atención al Cliente). Mostradores. Equipaje. Salas de Abordar.
- Recabar y reportar cualquier acto inseguro operacional y ocupacional.
- Visitar los Aeropuerto y aplicar auditoria para garantizar que los procedimientos se están llevando a cabo conforme a lo requerido,
- 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.

## 13. Gerente Administrativo de la Dirección de Operaciones

### 13.1. 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

## 14. Jefe de Pilotos

### 14.1. Responsabilidad

- El Jefe de Pilotos es responsable ante el Gerente de Operaciones de la administración y el funcionamiento de la planta de Pilotos de la Empresa.
- Es considerado una posición Management para efectos del SMS en IOSA

## Funciones:

- Revisar los programas y las políticas de pilotos y solicitar a Dirección de Operaciones su modificación cuando así lo requiera para garantizar el óptimo desarrollo de sus labores, vigilando que cubran las reglamentaciones de las autoridades aeronáuticas y necesidades propias de la empresa.
- Colaborar en la elaboración y modificación de procedimientos que tiendan a mejorar el desempeño de las tripulaciones.
- Coordinar permisos especiales.
- Promover la disciplina, asistencia y puntualidad de los pilotos.
- Dar seguimiento a irregularidades reportadas por los pilotos o hacia los pilotos.
- Mantener actualizado un expediente individual de cada Piloto en el que se registren todos los pormenores extraordinarios o especiales laborales, disciplinarios, ausentismo e incapacidades.
- Apoyar a Control de Tripulaciones en la atención de contingencias de la operación.
- Apoyar a las áreas técnicas en la solicitud de reportes.
- Incorporar a la línea de vuelo Pilotos que cumplan totalmente con los requisitos de adiestramiento, para las posiciones que requiere TAR
- Promover, vigilar y apoyar el apego a los procedimientos y acuerdos establecidos en el Reglamento Interior de Trabajo
- Proporcionar y/o gestionar que sea proporcionado a los Pilotos información técnica o cualquier otro tipo de información o material que requieran para el adecuado desempeño de sus labores.
- En conjunto con la Jefe de Ingeniería de Operaciones representar a la empresa ante autoridades aeronáuticas en los asuntos relacionados con los pilotos y la operación de los vuelos.
- Participar en el comité de confiabilidad y subcomité de seguridad operacional.

## 15. Jefe de Pilotos

### 15.1. Responsabilidad

- Es un Piloto Aviador y/o personal nombrado por TAR Aerolíneas para administrar las tareas relacionadas con el adiestramiento y capacitación total de los Pilotos Aviadores.
- Le reporta directamente al Director de Operaciones.
- Es considerado una posición No Management para efectos del SMS en IOSA

## Funciones:

- Supervisar el adiestramiento y capacitación de la planta de pilotos, con objeto de garantizar los estándares de calidad en las Operaciones de Vuelo, mediante la aplicación de programas y procedimientos que garanticen una operación segura
- Mantener en el personal de Pilotos Aviadores los más altos niveles de calidad, eficiencia y seguridad durante las distintas fases de adiestramiento.
- Supervisar la aplicación de los procedimientos estandarizados de operación ( SOP ) en todas las fases de adiestramiento.
- Proveer y coordinar la Logística del proceso de adiestramiento de los Pilotos de nuevo ingreso, recurrentes o de ascenso a Capitán ( PIC )
- Supervisar a los Asesores / Asesores-Instructores en todas las evaluaciones que se requieran

aplicar a la Planta de Pilotos, de acuerdo a su calificación, ya sea Asesor de Ruta o Asesor-Instructor y en conjunto con la Jefatura de Pilotos la asignación de los mismos de acuerdo a su calificación ( simulador o vuelo )

- Efectuar, como jefe de adiestramiento, evaluaciones académicas, de simulador o de ruta según se requiera.
- Asignar a los Asesores/Asesores-Instructores, a petición del Jefe de Pilotos, para la evaluación en ruta de los Primeros Oficiales candidatos a ascender al puesto de Capitán ( PIC ) para determinar si se encuentra listo para dicha promoción.
- Elaborar el programa anual de Evaluaciones en Ruta ( LINE CHECKS ) y asignar a los Asesores-Instructores que tengan la acreditación de la DGAC como Examinadores Designados ( DE ) para que practiquen a la planta de pilotos estas Evaluaciones las cuales deberán efectuarse a intervalos no mayores de un año
- Verificará que los Asesores y Asesores-Instructores hagan entrega, en tiempo y forma, de los documentos de capacitación y adiestramiento, hojas de calificación en tierra, hojas de seguimiento y calificación de vuelo, resultados de exámenes y evaluaciones y cualquier otro dato relativo a la capacitación y adiestramiento.
- Planear, organizar y gestionar los programas de adiestramiento, tanto los generados internamente, como los proporcionados por proveedores externos, para la optimización de recursos y la aplicabilidad de normas y procesos de TAR
- Mantener al día la información técnica requerida para adiestramiento y capacitación.
- Coadyuvar a que el resultado del proceso de capacitación y adiestramiento se refleje en los estándares que requiere la operación diaria de TAR Aerolíneas.
- Seleccionar y asignar a nuevos Asesores y Asesores-Instructores en conjunto con la Jefatura de Pilotos, obteniendo el visto bueno de la Dirección de Operaciones.
- Controlar las actividades de capacitación de los Pilotos Aviadores que fungen como Asesores / Asesores-Instructores cuando desempeñen funciones de adiestramiento.
- El Jefe de Adiestramiento Pilotos mantendrá comunicación con la Gerencia de Capacitación para la coordinación de simuladores, trámites ante DGAC, control de expedientes, etc.

## 16. Jefe de Sobrecargos

### 16.1. Responsabilidad

- El Jefe de Sobrecargos es una persona con experiencia de Sobrecargos responsable de la administración y el funcionamiento de los procesos en la cabina de Pasajeros desempeñados por la Empresa.
- Le reporta directamente al Director de Operaciones

Funciones:

- Gestionar los programas de capacitación y las políticas especificadas en los procesos operacionales de sobrecargos y gestionar su modificación cuando así lo requiera para garantizar el óptimo desarrollo de sus labores, vigilando que cubran las reglamentaciones de las autoridades aeronáuticas y necesidades propias de la empresa.
- Colaborar en la elaboración y modificación de procedimientos que tiendan a mejorar el desempeño de las tripulaciones de vuelo en los procedimientos de servicio, seguridad y otros relacionados con

los sobrecargos.

- Gestionar en el Reclutamiento, seleccionar e incorporar a la línea de vuelo Sobrecargos que cumplan totalmente con los requisitos propios de TAR, para las posiciones que se requieran.
  - Promover, vigilar y apoyar el apego a los procedimientos y acuerdos establecidos en el Reglamento Interior de Trabajo.
  - Mantener actualizado un expediente individual de cada Sobrecargo en el que se registren todos los pormenores extraordinarios o especiales laborales, disciplinarios, ausentismo e incapacidades y administrar el expediente según el tema, así como el contenido de este:
    - Licencia vigente, C
    - Certificado de aptitud psicofísica,
    - CV
    - Registros de Capacitación
6. Programar la asignación del comisariato, asegurando la calidad y oportunidad en la entrega de los mismos.
  7. Atender a autoridades y proveedores cuando se requiera que implique situaciones de cabina
  8. Desarrollar los procedimientos de cabina de pasajeros de acuerdo con las necesidades que se requiera implantar o modificar, esto serán someterlos a la Dirección de Operaciones.
  9. Gestionar de forma oportuna a la Dirección de Operaciones con copia al expediente del interesado, del resultado de cualquier fase del adiestramiento de las tripulaciones de cabina, por lo que se emitirá evaluaciones para que puedan ser incorporados a la línea, así como de cualquier irregularidad que se presente en los mismos.
  10. Colaborar en la elaboración de boletines y actualizaciones del Manual de Sobrecargos.
  11. Representar a la empresa ante Autoridades Aeronáuticas y proveedores de servicios de adiestramiento, en los asuntos relacionados el adiestramiento de las tripulaciones de cabina cuando se le comisione para ello.
  12. Evaluar a los posibles candidatos y programar los cursos necesarios para los Sobrecargos Asesores.
  13. Gestionar la programación de la capacitación de la planta de Sobrecargos para que cumplan con las políticas de TAR Aerolíneas.
  14. Controlar administrativamente al personal bajo su cargo, donde se verifique el que se cumplan con los lineamientos de las aerolíneas, así como el llevar el control interno de la planta de sobrecargos.
  15. Desempeñar las funciones de Sobrecargo de línea cuando le corresponda o éxito la necesidad de incorporarse a la línea y el realizar vuelos
  16. Evaluará los riesgos que se relacionan con los procedimientos en cabina y colocara las acciones de mitigación.
  17. Es responsable de garantizar que las operaciones de la cabina se lleven a cabo de conformidad con las reglamentaciones y normas aplicables del Operador
  18. Para las funciones en materia de seguridad operacional referencia al Manual de Seguridad Operacional sección 3.3.8
  19. En ausencia del Jefe de Sobrecargos designara a un Asesor como responsable de las operaciones en cabina, y cumpliendo si así se requiere los incisos ( d, f, h, i, j, m y ñ)
  20. Para la asignación de vuelos para el Jefe de Sobrecargos, el área de Tripulaciones dará aviso 1 día antes y que al inicio de su jornada de vuelo o al presentarse a realizar actividades administrativas haya tenido 12 horas de descanso antes y después de la asignación de su vuelo.

## 17. Instructor Asesor de Pilotos

## 17.1. Responsabilidad

- El Asesor Instructor es responsable ante el Jefe de Pilotos de Instruir, Asesorar y Evaluar a los Pilotos en el FFS, y avión desde ambos asientos de pilotaje, sobre los procedimientos de operación de la aeronave que garanticen un desempeño seguro y de acuerdo a los estándares establecidos por autoridades y empresa en este manual y en los procedimientos internos de la Dirección de Operaciones.
- Es considerado una posición No Management para efectos del SMS en IOSA

### Funciones:

- Cumplir con las Políticas y procedimientos de Vuelo establecidos en el SOP, AOM, AFM, QRH, MGO y en los procedimientos internos de la Dirección de Operaciones.
- Impartir a los pilotos del equipo de su asignación la instrucción en tierra, simulador o vuelo.
- Impartir a los pilotos del equipo de su asignación el asesoramiento en tierra o vuelo.
- Dar aviso oportuno al Jefe de Pilotos de la terminación de cualquier adiestramiento o asesoramiento a su cargo, y de cualquier irregularidad en el proceso del mismo. Así como de emitir los reportes obligatorios del avance de cada uno de los pilotos cuyo adiestramiento esté a su cargo
- Actuar con imparcialidad en la apreciación de la capacidad técnica de los pilotos a quienes imparta instrucción o asesoramiento, apegado a los procedimientos de este manual y a los procedimientos internos de la Dirección de Operaciones, y elaborar los registros correspondientes los cuales deberá presentar para su firma inmediatamente al término de su sesión.
- Atender dudas operacionales de Pilotos durante la operación cotidiana de vuelos cuando así sea solicitado y coordinado por el Jefe de Pilotos.
- Analizar resultados operacionales y proponer las acciones preventivas para mejorar el desempeño operacional de los vuelos por parte de los Pilotos
- Recomendar la introducción o la modificación de procedimientos operacionales o de capacitación, que a su criterio se requieran para lograr la máxima seguridad, eficiencia y economía en las operaciones de la empresa.
- Elaborar reportes técnicos y de evaluación de pilotos que le sean requeridos, en tiempo y forma. Así como reportar cualquier irregularidad operacional
- Formar parte de las comisiones que le sean asignadas por la Dirección de Operaciones.
- Desempeñar las funciones de piloto de línea en el equipo de su asignación cuando le corresponda.

## 18. Capitán (Comandante)

### 18.1. Responsabilidad

- El Capitán es responsable ante el Jefe de Pilotos de la operación y dirección de la aeronave, y de mantener el orden y seguridad de la aeronave, de los tripulantes, pasajeros, equipaje, desde que se inicia el vuelo hasta que se termina.
- Es considerado una posición No Management para efectos del SMS en IOSA

### Funciones:

- Mantener el orden y la disciplina a bordo. Por razones de seguridad puede interrumpir el vuelo para desembarcar a cualquier persona, tripulante o pasajero
- Designar temporalmente a cualquier miembro del personal de vuelo para que efectúe tareas distintas a las que le correspondan, por motivos de seguridad o de emergencia y dictará las medidas que considere necesarias para la seguridad de la misma, las personas, carga o correo a bordo
- Cuando no tenga posibilidad de comunicarse con el concesionario, permisionario u operador aéreo y sólo en casos de seguridad o de emergencia, puede efectuar los arreglos necesarios para terminar el viaje y garantizar la seguridad de la propia aeronave, los pasajeros, la carga y la tripulación
- Estar al mando de la aeronave, sin importar quien esté manipulando los controles. El Capitán puede delegar, a su juicio, determinadas responsabilidades, sin embargo tal delegación no releva al Capitán de sus responsabilidades.
- Comprobar o efectuar todos los procedimientos indicados en todos los manuales asociados o especificados en los manuales de la empresa, regulaciones, normas, estándares, etc., tales como verificar que se haya efectuado la revisión visual de prevuelo por el Primer Oficial antes de recibir la aeronave.
- Revisar la bitácora junto con el Primer Oficial por reportes de fallas, anomalías y diferidos, y reportar en la misma cualquier falla u observación que pudiera afectar la seguridad del vuelo para ser atendido por mantenimiento lo antes posible.
- Determinar si una aeronave se encuentra en condiciones aeronavegables basándose siempre en lo estipulado en los Manuales de la empresa, MEL y CDL, operando la aeronave según lo estipulado en dichos documentos, sin exceder nunca los tiempos establecidos para cada categoría.
- Mantener vigente y en orden la documentación requerida por las autoridades, tales como: Licencia, Bitácora y Certificado de Aptitud Psicofísica y cualquier otro documento indicado por la empresa necesario para la operación, procesos asociados, adiestramiento o administración.
- Verificar que todas las formas requeridas para el inicio de un vuelo, tales como plan de vuelo, peso y balance, etc., sean verificadas, llenadas o firmadas, según sea el caso, antes de encender los motores.
- Comprobar que cualquier registro, formato, documento se llene tal como se indica en las guías en los manuales propios o de los organismos o dependencias relacionadas con la operación en tiempo y forma tal como la bitácora. Todas las formas requeridas sean llenadas y firmadas de acuerdo a lo estipulado en los Manuales de la empresa antes de dar por concluida la jornada de vuelo.
- Reportar con el Jefe de Pilotos, en forma escrita cualquier situación que pudiese afectar la seguridad del vuelo en tiempo y forma. Los reportes operacionales no podrán exceder de 24 horas posterior al hecho, o de acuerdo a lo que indica la autoridad si se requiere de un plazo menor.

## 19. Capitán Asesor de Ruta para Pilotos

### 19.1. Responsabilidad

- El Capitán Asesor de Ruta es responsable ante el Jefe de Pilotos de Asesorar y Evaluar a los Capitanes (PIC) y Copilotos en vuelos asesorados IOE o de Line Check sobre los

procedimientos de operación normal de la aeronave que garanticen un desempeño seguro y de acuerdo a los estándares establecidos por autoridades y empresa en este manual y en los procedimientos internos de la Dirección de Operaciones.

- Es considerado una posición No Management para efectos del SMS en IOSA

Funciones:

- Cumplir con las Políticas y procedimientos de Vuelo establecidos en el SOP, AOM, AFM, QRH, MGO y en los procedimientos internos de la Dirección de Operaciones.
- Impartir a los a los Capitanes (PIC) y Primeros Oficiales del equipo de su asignación el asesoramiento en vuelos de línea asesorados IOE o Line Checks
- Dar aviso oportuno al Jefe de Pilotos de la terminación de cualquier asesoramiento a su cargo, y de cualquier irregularidad en el proceso del mismo. Así como de emitir los reportes obligatorios del avance de cada uno de los Primeros Oficiales y/o Capitanes.
- Actuar con imparcialidad en la apreciación de la capacidad técnica de los Primeros Oficiales y/o Capitanes a quienes imparta asesoramiento, apegado a los procedimientos de este manual y a los procedimientos internos de la Dirección de Operaciones, y elaborar los registros correspondientes los cuales deberá presentar para su firma inmediatamente al término de los vuelos del día.
- Atender dudas operacionales de Primeros Oficiales durante la operación cotidiana de vuelos cuando así sea solicitado y coordinado por el Jefe de Pilotos.
- Analizar resultados operacionales y proponer las acciones preventivas para mejorar el desempeño operacional de los vuelos por parte de los Primeros Oficiales
- Recomendar la introducción o la modificación de procedimientos operacionales o de capacitación, que a su criterio se requieran para lograr la máxima seguridad, eficiencia y economía en las operaciones de la empresa.
- Elaborar reportes técnicos y de evaluación de pilotos que le sean requeridos, en tiempo y forma. Así como reportar cualquier irregularidad operacional
- Formar parte de las comisiones que le sean asignadas por la Dirección de Operaciones.
- Desempeñar las funciones de piloto de línea en el equipo de su asignación cuando le corresponda.

## 20. Primer Oficial

### 20.1. Responsabilidad

- El Primer Oficial apoya al Capitán en la operación y dirección de la aeronave de acuerdo a lo establecido en los Manuales operacionales de la empresa. El Primer Oficial es el segundo al mando de la aeronave, y en caso que el Capitán quede incapacitado en el transcurso del vuelo, asume todas las responsabilidades del Capitán.
- Es considerado una posición No Management para efectos del SMS en IOSA

Funciones:

- Ayudar al Capitán en la operación, seguridad y eficiencia del vuelo, desde el pre-vuelo hasta la terminación del mismo.
- Ayudar a mantener una excelente coordinación con los demás miembros de la Tripulación,

así como mantener la disciplina dentro de la cabina.

- Mantener vigente y en orden la documentación requerida por las autoridades, tales como: Licencia, Bitácora y Certificado de Aptitud Psicofísica y cualquier otro documento indicado por la empresa necesario para la operación, procesos asociados, adiestramiento o administración.
- Verificar que todas las formas requeridas para el inicio de un vuelo, tales como plan de vuelo, peso y balance, etc., sean verificadas, llenadas o firmadas, según sea el caso, antes de encender los motores.
- Comprobar que cualquier registro, formato, documento se llene tal como se indica en las guías en los manuales propios o de los organismos o dependencias relacionadas con la operación en tiempo y forma tal como la bitácora. Todas las formas requeridas sean llenadas y firmadas de acuerdo a lo estipulado en los Manuales de la empresa antes de dar por concluida la jornada de vuelo.
- Reportar con el Jefe de Pilotos, en forma escrita cualquier situación que pudiese afectar la seguridad del vuelo en tiempo y forma. Los reportes operacionales no podrán exceder de 24 horas posterior al hecho, o de acuerdo a lo que indica la autoridad si se requiere de un plazo menor.
- Efectuar la revisión visual de pre-vuelo ("walk-around") de acuerdo a la lista de verificación correspondiente y asegurarse de asentar en la bitácora de mantenimiento, en coordinación con el Capitán de la(s) irregularidades encontradas, así como dar aviso al personal de Mantenimiento, así como todas las especificadas en los manuales de la empresa para pilotos o primeros oficiales.
- Asegurarse que se llevan las cartas de navegación necesarias para efectuar el vuelo.
- Revisar la bitácoras de operaciones y mantenimiento junto con el Capitán por reportes de fallas, anomalías y diferidos.
- Cualquier situación difícil o de emergencia deberá ser notificada al Capitán de inmediato. Si el Capitán se encontrara fuera de la cabina, el Primer Oficial deberá tomar las decisiones pertinentes
- En el transcurso de una jornada de vuelo el Primer Oficial depende directamente del Capitán de la aeronave. Fuera de la jornada de vuelo el Primer Oficial depende directamente del Jefe de Pilotos.

## 21. Sobrecargos Asesor

### 21.1. Responsabilidad

- El Asesor de Sobrecargos es una persona con Licencia de Sobrecargos y experiencia en el equipo responsable de la verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas de TAR y las establecidas por la Jefatura de Sobrecargos.
- Le reporta directamente al Jefe de Sobrecargos

Funciones:

- El Sobrecargo Asesor deberá apegarse a las políticas y procedimientos de Vuelo establecidos en el Manual de Sobrecargos y en los procedimientos internos de la Dirección de Operaciones y Jefatura de Sobrecargos.
- El sobrecargo asesor en vuelos de familiarización, será responsable de los sobrecargos de

- nuevo ingreso.
- El Sobrecargo Asesor en vuelos de habilitación será responsable de los Sobrecargos de nuevo ingreso habilitando y determinará en que tramo dejará como responsable al Sobrecargo habilitando, dependiendo del desempeño de su función, como responsable del vuelo (deberá avisar a la Jefatura de Sobrecargos si el Sobrecargo habilitando requiere más vuelos de habilitación).
  - El sobrecargo asesor en vuelos de asesoramiento verificará que el sobrecargo asesorado cumpla con los procedimientos establecidos en el manual de sobrecargos, así como, las observaciones hechas en los vuelos de habilitación,
  - El sobrecargo asesorado es el responsable del vuelo con la supervisión del sobrecargo asesor.
  - Dar aviso oportuno a la Jefatura de Sobrecargos de la terminación de cualquier asesoramiento a su cargo, y de cualquier irregularidad en el proceso del mismo, por vía correo electrónico.
  - Realizar ASESORAMIENTO de la aplicación de los procedimientos a las Sobrecargos como retroalimentación de los resultados de los programas de adiestramientos cuando sea comisionada.
  - Verificar que los manuales de los Sobrecargos se encuentren actualizados cuando sea comisionada como asesora.
  - Efectuar un reporte de los Sobrecargos que no cumplan con los estándares de imagen, uso de uniforme, puntualidad y demás disposiciones de la empresa
  - Analizar resultados del vuelo asesorados y definir acciones preventivas en caso necesario para mejorar el desempeño operacional de los vuelos por parte de los Sobrecargos cuando así sea solicitado y coordinado por la Jefatura de Sobrecargos
  - En FAMILIARIZACION HABILITACION y ASESORAMIENTO INICIAL en el EMB-145, el Sobrecargo ASESOR será la responsable de los sobrecargos de nuevo ingreso. (En asesoramientos periódicos OJT o Line Check el sobrecargo asignado es el responsable del vuelo)
  - Recomendar a la Jefatura de Sobrecargos la introducción o la modificación de procedimientos operacionales o de capacitación, que a su criterio se requiera para lograr la máxima seguridad, eficiencia y economía en las operaciones de la empresa.
  - Para las funciones en materia de seguridad operacional referirse al Manual de Seguridad Operacional sección 3.3.8
  - Cuando el Sobrecargo asesor no esté en fusión de instrucción (familiarización, habilitación y asesoramiento), verificará lo siguiente:
    - El sobrecargo asesor verificara en vuelo (en línea): Todo lo relacionado al vuelo desde que abordan al avión.
    - EL sobrecargo asesor, verificará en tierra que los sobrecargos cumplan con las políticas establecidas en el Manual de Sobrecargos
15. Para complemento de actividades para el sobrecargo asesor referirse al Manual de Sobrecargos en su Capítulo 2, sección 2.2.2.

## 22. Sobrecargos

### 22.1. Responsabilidad

- El Sobrecargos es una persona con Licencia de Sobrecargos responsable ante el Capitán de asegurarse que las disposiciones en materia de seguridad, emergencia y

servicio al cliente, sean cumplidas en la cabina de pasajeros durante la operación de vuelo.

- Le reporta directamente al Jefatura de Sobrecargos

Funciones:

- Ayudar a mantener una excelente coordinación con los demás miembros de la Tripulación, así como mantener la disciplina dentro de la cabina.
- Efectuar la revisión visual de la cabina de pasajeros al recibir la aeronave para el vuelo.
- Llenar y firmar las formas requeridas antes de dar por concluida la jornada de vuelo.
- Mantener vigente y en orden la documentación requerida por las autoridades
- Realizar la demostración de emergencia en cada vuelo.
- Conocer ampliamente el Manual de Sobrecargos
- Conocer, entender, ubicar y dominar el equipo EMB145 y técnicas de servicio (Prontuario), las medidas de seguridad de la aeronave.
- Verificar y Asegurarse que los pasajeros cumplan con las medidas de seguridad durante el despegue y aterrizaje y siempre que este encendido el letrero de ABROCHE SU CINTURON, así como, los respaldos en posición vertical y las mesas de servicio aseguradas, persianas de las ventanas arriba y verificar y asegurarse el apego a las restricciones del uso del celular.
- Cumplir con las medidas de seguridad y reportar al Capitán las anomalías detectadas. En caso de emergencia ejecutar las acciones establecidas en el Manual de Sobrecargos y las ordenadas por el Capitán de la aeronave. Cualquier situación difícil o de emergencia deberá ser notificada al Capitán de inmediato.
- Recomendar a la Jefatura de Sobrecargos la introducción o la modificación de procedimientos operacionales o de capacitación, que a su criterio se requieran para lograr la máxima seguridad, eficiencia y economía en las operaciones de la empresa.
- Para las funciones en materia de seguridad operacional referirse al Manual de Seguridad Operacional sección 3.3.8
- NOTA: En caso que por parte de la Jefatura de Sobrecargos se le asigne alguna comisión esta deberá de dar cumplimiento

## 23. Encargados de Aeropuerto

### 23.1. Responsabilidad

- El Encargado de Aeropuerto es responsable ante el Gerente Regional y Gerente Corporativo de Aeropuertos de la operación terrestre y del control de los recursos humanos y materiales de un aeropuerto determinado.
- Es considerado una posición Management para efectos del SMS en IOSA

Funciones:

- Controlar administrativamente al personal adscrito al Aeropuerto, y efectuar la planeación de los recursos humanos y materiales a corto y largo plazo, para poder cumplir con sus responsabilidades asignadas.
- Representar a TAR 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 disponible al personal adscrito a la estación de todo el Material e información técnica necesaria para el cumplimiento de sus responsabilidades, así como mantener actualizada la información con su última revisión.
  - Informar al Gerente Regional, 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 capacitar al personal adscrito a la estación en cuanto a uso de Manuales, Políticas, Procedimientos y Reglamento Interior de Trabajo
  - 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, Oficinas de Atención).
    - Mostradores.
    - Equipaje.
    - Salas de Abordar.
    - Seguridad (a través del Comité Local de Seguridad Aeroportuaria).
11. Participar en el comité de operación y horarios.
  12. Reportar cualquier acto inseguro operacional y ocupacional.
  13. 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.
  14. Verificar y supervisar la asistencia, puntualidad y el desempeño correcto de todas las labores a realizar por el personal durante los vuelos asignados y reportar las irregularidades que se presenten dentro del área de trabajo.
  15. Coordinar que se lleve a cabo el mantenimiento correspondiente al equipo de apoyo terrestre ya sea preventivo o correctivo.
  16. Dar seguimiento a cualquier FOD encontrado dentro de las calles de rodaje, plataforma y pistas.
  17. Notificar a la Jefatura de Ingeniería Operaciones y CCO la aparición de cualquier obstáculo adicional en las inmediaciones del aeropuerto a su cargo, en las trayectorias de despegue y aterrizaje, que pudiera afectar el cálculo del rendimiento (performance) de las aeronaves.
  18. Tomar decisiones relativas a mejorar la puntualidad y posibles afectaciones a la misma.
  19. Mantener comunicación constante con el CCO.
  20. Coordinar y corregir procedimientos de los agentes de servicio al cliente relativo sus áreas de trabajo y cualquier actividad que pueda afectar la operación.
  21. El Encargo de Aeropuerto puede delegar funciones asignadas al Representante de Operación en Tierra, sin embargo tal delegación no lo releva de sus responsabilidades.
  22. Vigilar que los proveedores de servicios cumplan con las normas, políticas, procedimientos y calidad que TAR requiere.
  23. Asegurar que todo el personal conozca el contenido de los manuales así como de las actualizaciones que se le hagan al mismo.

24. Coordinar la asignación de roles de trabajo.
25. Supervisar, controlar, guiar y dar soporte a los Representantes de Operación en Tierra y ETGs.
26. Asegurar que el personal reporte la presencia de FOD en las calles de rodaje, plataforma y pistas.
27. Controlar el buen uso del Equipo de Oficina y de apoyo terrestre.
28. Coordinar y llevar control de papelería así como mantener la dotación al día.
29. Efectuar el control administrativo de las cargas y descargas del abastecimiento de combustible a las aeronaves y al equipo de apoyo terrestre.
30. Proporcionar atención especial y personal a las Tripulaciones.
31. Estar al pendiente de las demoras de llegada y salida, asegurarse de la correcta codificación, mantener informado a los agentes de servicio al cliente y revisar las afectaciones para su protección.
32. Elaborar el reporte de combustible y carga.
33. Dar seguimiento a las irregularidades de equipajes y mantener la comunicación
34. Reportar los objetos olvidados para mejor control y conocimiento de acuerdo al procedimiento interno de la Gerencia de Regional
35. NOTA. Este personal puede ser propio (TAR) o un prestador de Servicios.

## **24. Agentes de Servicio al Cliente (Anfitriones)**

### **24.1. Responsabilidad**

- El Agentes de Servicio al Cliente es responsable ante el Encargado de Estación de proporcionar con excelencia el Servicio a los Pasajeros.
- Es considerado una posición No Management para efectos del SMS en IOSA

Funciones:

- Cumplir y verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de Servicio a los pasajeros establecidos en los Manuales Operacionales de la Empresa.
- Asegurar que todo el personal conozca el contenido de los manuales así como de las actualizaciones que se le hagan al mismo.
- Supervisar, controlar, guiar y dar soporte a los otros Agentes de Servicio al Cliente
- Asegurarse de las óptimas condiciones de las instalaciones, notificando al Encargado de Estación de cualquier irregularidad
- Atender con cordialidad a los pasajeros que presenten una queja y dar seguimiento y/o proporcionar una solución. Así como proporcionar atención especial y personal a los Pasajeros VIP.
- Estar al pendiente de las demoras de llegada y salida, así como mantener informado al pasajero y revisar las afectaciones para su protección.
- Dar seguimiento a las irregularidades de equipajes y mantener la comunicación
- Reportar los objetos olvidados en la bitácora para mejor control y conocimiento.
- Cumplir y verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de servicio a los pasajeros establecidos en los Manuales Operacionales de la Empresa.
- Atender las quejas y reclamaciones presentadas por los pasajeros y el público en

- general por cualquier concepto.
- Verificar la recepción oportuna de los mensajes operacionales y de toda la información necesaria para la elaboración de la documentación, recepción y abordaje de los vuelos.
  - Notificar a las autoridades migratorias de salidas y llegadas de vuelos y asegurarse de que los pasajeros pasen a la revisión correspondiente.
  - Coordinarse con el oficial de operaciones y la sobrecarga sobre pasajeros en tránsito y abordaje de pasajeros.
  - Verificar una vez abordados, la cantidad total de pasajeros. Informar a operaciones de servicios o necesidades especiales que requiera el vuelo, especificando condiciones y circunstancias en las que son transportados los pasajeros y entregar y recibir papelería del vuelo con el sobrecargo. Cerrar el manifiesto de pasajeros. Pasar cierre de vuelo a operaciones, considerando total de pasajeros, carga y/o equipaje, y pasajeros faltantes para prever que su equipaje sea bajado, dentro de un tiempo razonable para no perjudicar la operación.
  - Asistir y aprobar los cursos de capacitación proporcionados por la Empresa.
  - En las estaciones nacionales donde el servicio es proporcionado por un proveedor, el Agente de Servicio al Cliente de dicho proveedor, deberá cumplir con estas funciones y responsabilidades apegándose a la normatividad mexicana vigente.

## 25. Representante de Operaciones en Tierra

### 25.1. Responsabilidad

- Los Representantes de Operaciones en Tierra son responsables ante el Encargado de Estación de atender la operación terrestre de los vuelos y de la seguridad de la aeronave, los pasajeros y su equipaje, desde que ésta es estacionada con sus motores cortados hasta iniciar su movimiento por propio impulso. Lo anterior incluye el periodo de pernocta.
- Es considerado una posición No Management para efectos del SMS en IOSA

#### Funciones:

- Cumplir y verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de Despacho y de Operaciones terrestres establecidos en los Manuales Operacionales de la Empresa.
- Entregar al piloto al mando de la aeronave la información emitida y firmada electrónicamente por la oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado (CCO)
- Confirmar que la carga de paga a transportar este acorde a lo indicado en la documentación, de conformidad a la información autorizada por parte de la oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado (CCO).
- Supervisar que la aeronave sea cargada conforme a los procedimientos previamente autorizados por la autoridad aeronáutica.
- Notificar al Oficial de Operaciones asignado al vuelo que se encuentra en la

- oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado (CCO), cualquier anomalía o eventualidad que afecte la operación.
- Solicitar los cambios de última hora, en caso de existir a la oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado (CCO) para la emisión de un nuevo documento de despacho, previamente firmado electrónicamente.
  - Cumplir con las políticas y procedimientos adecuados establecidos dentro del Manual de Despacho / Manual General de Operaciones y que permita a dicho personal realizar las actividades que el titular de la oficina de despacho de vuelos y control operacional centralizado (CCO) considere necesarias
  - Coordinar a todos los involucrados en la operación tales como: Servicio al Cliente, Mantenimiento, Comisariato, Combustibles, Carga y Operaciones.
  - Si se trata del primer vuelo del día de una aeronave, recabar las firmas del personal de vuelo, y mantenimiento en el formato de inspección de seguridad de la aeronave.
  - Recurrir al Encargado de Estación en casos procedentes, para resolver problemas técnicos o administrativos, reportando por escrito todas las irregularidades que se presenten.
  - Supervisar que el personal durante su turno de trabajo cumpla con lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo y Reglamento del aeropuerto, reportando al Encargado de Estación de las irregularidades que se presenten.
  - Vigilar que las calles de rodaje, plataforma y pistas se encuentren libres de obstáculos y objetos extraños que puedan dañar a los aviones o al equipo automotriz y de apoyo terrestre propiedad de la empresa.
  - Verificar que los documentos operacionales para el vuelo se encuentren a bordo oportunamente.
  - Llevar a cabo la coordinación de todos los servicios necesarios para hacer la cobertura de un aeropuerto alterno.
  - Reportar al Encargado de Estación y CCO cualquier irregularidad o actividad inusual o sospechosa.
  - Supervisar que se lleve a cabo el acercamiento del equipo manual y motorizado, con las máximas precauciones para evitar daños a la estructura del avión.
  - Asegurar que los datos de pasajeros, equipaje, carga y combustible a bordo estén de acuerdo con el manifiesto de peso y balance centralizado que reciben de CCO.
  - 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.
  - Recopilar, transmitir y recibir todos los mensajes relacionados con los servicios prestados.
  - Comprobar la preparación de los documentos relacionados con el vuelo.
  - Realizar el envío de los mensajes operacionales máximo 15 minutos después de la salida del vuelo.
  - Detectar y analizar cualquier problema operacional que afecte o que se anticipe, pueda afectar el cumplimiento de los itinerarios publicados por la aerolínea.
  - Verificar que, en la carga de combustible el marcador inicial se encuentre en CEROS y estará presente en dicha recarga al inicio y término de la misma coordinándose con el personal de combustibles para tal efecto.
  - Coordinar con el Encargado de Estación para que se lleven a cabo

periódicamente y cuando se requieran los recorridos por las instalaciones aeroportuarias, reportando cualquier actividad irregular que sea detectada.

- En caso de identificar alguna anomalía o situación de riesgo deberá reportarla inmediatamente al CCO

## 26. Empleado de Trabajos Generales

### 26.1. Responsabilidad

- El Trabajador General es responsable ante el Encargado de Estación de dar soporte a las actividades de operaciones terrestres de los vuelos, ofreciendo a nuestros clientes un servicio de excelencia.
- Es considerado una posición No Management para efectos del SMS en IOSA

Funciones:

- Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos en los Manuales Operacionales de la Empresa.
- Vigilar que la plataforma se encuentre libre de obstáculos y objetos extraños que puedan dañar a los aviones o al equipo automotriz y de apoyo terrestre de la Empresa.
- Operar el equipo de apoyo terrestre para la atención de los vuelos en rampa deberá tener una licencia de manejo expedida por el aeropuerto.
- Contabilizar y registrar los equipajes documentados.
- Cargar y descargar el equipaje, y trasladarlo hacia el lugar correspondiente.
- Realizar la limpieza y vestido de cabina de pasajeros del avión durante los tránsitos y en vuelos de pernocta
- Asistir al Oficial de Operaciones en todas las actividades en rampa.
- Mantener limpio y en buen estado el equipo de apoyo terrestre, y reportar cualquier falla o mal funcionamiento al Oficial de Operaciones.
- Realizar en conjunto con el Oficial de Operaciones los remolques y push-back de las aeronaves, y deberá tener una licencia de manejo expedida por el aeropuerto.
- Abastecer el equipo de aguas negras y agua potable, y drenarlos cuando sea necesario.
- Asistir y aprobar los cursos de capacitación que proporcione la Empresa

## 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=1550074770>



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