



## Manual de procedimientos maestros

Medidas a implementar en las operaciones aéreas ante situaciones de emergencia sanitaria  
MPM-DSA-GSA-100  
Revisión Original

# Medidas a implementar en las operaciones aéreas ante situaciones de emergencia sanitaria

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
Original	Víctor M. Landa Reyes Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad	Luis Rey Tovar Gerente de Aseguramiento de Calidad	Victor Landa Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad

### 1.2. Registro de revisiones

No. de Revisión	Fecha de la Revisión	Motivo de la Revisión
Original	10-julio-2020	Edición original

#### 1.2.1. Responsable de la revisión

El responsable de editar, revisar y actualizar este procedimiento es el Gerente de Seguridad Aérea, y en su ausencia, será el Director de Seguridad Aérea.

#### 1.2.2. Criterios de revisión

Este procedimiento será revisado cuando menos una vez al año a partir de la fecha de emisión, o antes si se cambia para mejorar el sistema administrativo de la organización, o bien, a causa de la generación o actualización de la regulación o consideraciones aplicables y acordes a cada tipo de contingencia.

### 1.3. Lista de distribución

- Dirección General
- Dirección de Operaciones: Jefatura de Pilotos / Jefatura de Sobrecargos / Gerencias de Aeropuerto
- Dirección de Cadena de Suministro
- Dirección de Mantenimiento: Gerencia de Mantenimiento / Gerencia de Ingeniería

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

#### 2.1.1. Definiciones

#### 2.1.2. Acrónimos

### 2.2. Objetivo

Describir las medidas de seguridad a implementar durante condiciones de emergencia sanitarias decretadas por las Autoridades sanitarias correspondientes, con la finalidad de minimizar la probabilidad de contagio entre la población.

### 2.3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, así como a la Dirección de Operaciones, Dirección de Mantenimiento y Dirección de Cadena de Suministro, en lo que respecta a los procesos de atención al cliente, operación de los vuelos y mantenimiento de las aeronaves, durante el tiempo que dure la fase de contingencia sanitaria declarada por las autoridades correspondientes.

### 2.4. Referencias

- Circular CO SA 9.1/13 Revisión 2
- Material de Orientación para las operaciones de cabina durante y después de la pandemia, Ed. 2.
- Guidance for Flight Operations during and post pandemic, Ed. 1.

### 2.5. Responsabilidades

Las siguientes responsabilidades recaen en los Directores de las respectivas áreas, o en el personal que designen.

### **2.5.1. Dirección General**

- Asignar los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para el adecuado desempeño de estas medidas.

### **2.5.2. Dirección de Operaciones**

- Coordinar a su personal operativo y gerencial en Estaciones para el cumplimiento de las medidas aquí descritas.
- Asegurar la disponibilidad de insumos y EPP para el cumplimiento de estas medidas.

### **2.5.3. Dirección de Mantenimiento**

- Realizar la desinfección periódica de las aeronaves.

### **2.5.4. Dirección de Cadena de Suministro**

- Realizar la compra de servicios para la pernocta de las tripulaciones (hoteles y transportación), dando preferencia a aquellos proveedores que tengan implementadas las medidas de seguridad e higiene recomendadas por las autoridades de salud durante la emergencia sanitaria.
- Realizar la compra de Equipos de Protección Personal y de otros productos adquiridos para prevenir contagios (gel antibacterial, desinfectante de aeronave, cubre bocas, etc.), siguiendo las recomendaciones de las autoridades de salud y/o del fabricante de las aeronaves.

### **2.5.5. Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad**

- Asegurar el cumplimiento de estas medidas de seguridad.
- Realizar las gestiones de riesgos correspondientes a la implementación de estas medidas.
- Promover la implementación de estas medidas.

## **2.6. Diagrama de flujo**

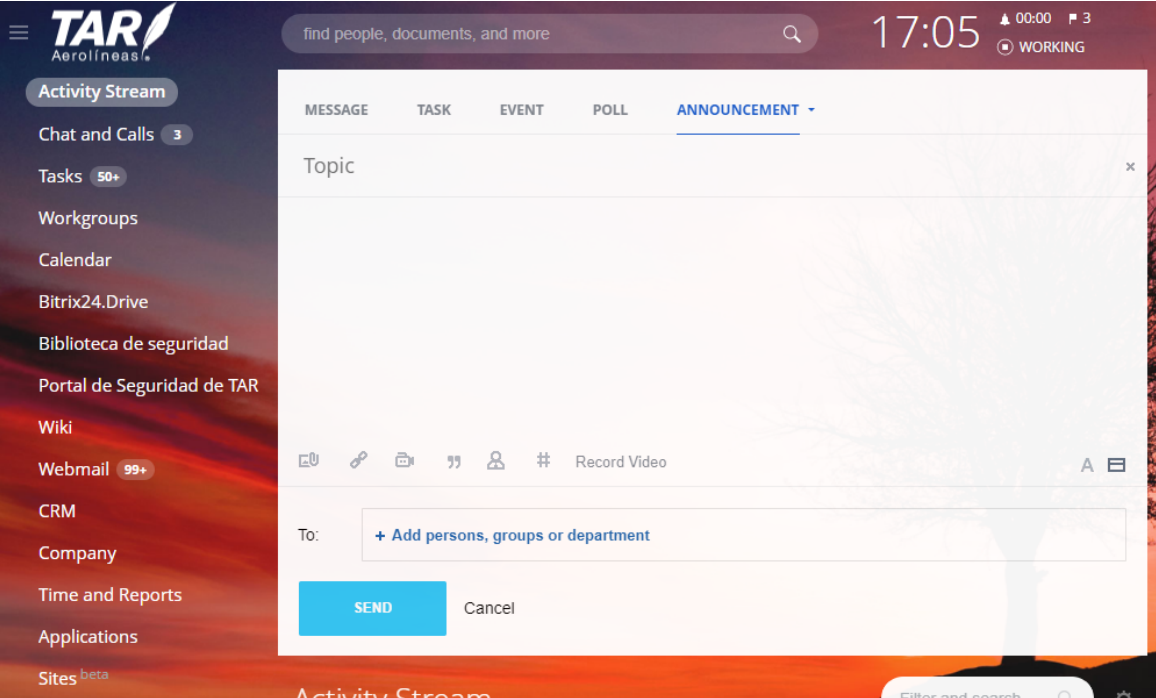
El diagrama de flujo de este procedimiento se muestra en el [Anexo 2](#).

## **2.7. Descripción del procedimiento**

### **2.7.1. Para políticas técnicas**

Paso	Responsable	Descripción
1	Autor	Determina si la política es nueva. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es nueva, continúa con el siguiente paso.</li> <li>• Si ya existe y solamente se va a actualizar, entonces sigue en el <a href="#">paso 16</a>.</li> </ul>
2	Autor	Lo somete a consideración del Director de Área presentando un bosquejo del mismo internamente.
3	Director de Área	Valida la necesidad de elaborar una nueva política.
4	Autor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la política es aceptada, asigna el nombre más adecuado a la política que se va a desarrollar. Las consideraciones para la asignación del nombre de una política son las siguientes: La política debería iniciar con el texto "Política de..." y complementar el nombre de la política con una descripción específica.</li> <li>• Si la política NO es aceptada, termina el proceso.</li> </ul>
5	Autor	Solicita su inclusión en el sistema a través de la sección " <a href="#">Solicitar la creación de documentos</a> ", indicando claramente los datos requeridos en la solicitud (incluyendo el nombre del manual en el cual se creará el espacio, el área emisora, así como los permisos de escritura y lectura, indicando los nombres de usuario de las personas con dichos privilegios), el sistema enviará un correo de confirmación automáticamente al autor. Si posteriormente se requieren realizar cambios en el sistema sobre una política existente, se debe utilizar la sección " <a href="#">Solicitar la modificación de documentos en el sistema</a> ".
6	Administrador del SAD	Activa el espacio del documento en el sistema, conforme a lo solicitado por el autor, devolviendo instrucciones y número de serie del documento, y activando el link correspondiente dentro del sistema para desarrollar la política. Posteriormente contestará el correo del autor, que su solicitud ha sido atendida.
7	Autor	Utiliza la siguiente estructura para la elaboración de la política: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Tabla de autorizaciones.</li> <li>◦ Registro de revisiones.</li> <li>◦ Responsable de la revisión.</li> <li>◦ Criterio de revisión.</li> <li>◦ Lista de distribución.</li> </ul> </li> <li>• Contenido <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Objetivo.</li> <li>◦ Alcance.</li> <li>◦ Descripción de la política.</li> </ul> </li> </ul> <b>TÍTULOS</b> Los títulos se deben marcar con "headings" numerados para una mejor identificación. Si por excepción en alguno de ellos, no hubiese información que mencionar, se pondrá la leyenda "NO APLICABLE".
8	Autor	<b>TABLA DE AUTORIZACIONES</b> Registra el nombre y puesto de las personas que emiten, revisan y autorizan cada revisión de la política de la siguiente manera. Emitido por: Director de Área Revisado por: Director de Seguridad Operacional Autorizado por: Director General

Paso	Responsable	Descripción
9	Autor	REGISTRO DE REVISIONES Registra el número, la fecha y el motivo de cada revisión que se le haga a la política. Si en la revisión periódica de la política no hay ningún cambio, solamente se incluirá una modificación en la sección "Registro de revisiones" creando una fila adicional, escribiendo el número consecutivo, fecha de revisión y en la columna de "motivo de la revisión" la leyenda "Revisión periódica", y posteriormente enviar a su revisión y publicación.
10	Autor	RESPONSABLE DE LA REVISIÓN Asigna al responsable idóneo de la política, mismo que se encargará de hacer las revisiones y modificaciones correspondientes.
11	Autor	CRITERIOS DE REVISIÓN Define los lineamientos y periodicidad de revisión de la política.
12	Autor	LISTA DE DISTRIBUCIÓN Define las áreas que serán notificadas sobre la creación o modificación de la política, incluyendo las áreas en donde se encuentran los usuarios.
13	Autor	OBJETIVO El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con la política. Su elaboración se ajustará a los lineamientos que se describen a continuación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se especificará con claridad la finalidad que pretende la política.</li> <li>• Se redactará de manera clara, concreta y directa.</li> <li>• La descripción se iniciará con un verbo en infinitivo.</li> <li>• Se describirá en una extensión máxima de doce renglones.</li> <li>• Se evitará el uso de adjetivos calificativos, p.ej.: bueno, excelente, etc.</li> </ul> La primera parte de su contenido deberá expresar qué se hace y la segunda para qué se hace.
14	Autor	ALCANCE Define de manera precisa la aplicabilidad y cobertura de la política.
15	Autor	DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA Describe el contenido de la política, incluyendo las notas importantes, limitaciones y criterios específicos de manera ordenada. El contenido puede ser indicado por medio de viñetas, numerales y pudiendo crear subtemas (con títulos) cuando sea necesario.
16	Autor	Actualiza y revisa que la política esté completa y adecuadamente desarrollada. Todos los párrafos ahí incluidos deben contener solo información útil. No se debe escribir ni de más, ni de menos, solamente lo que se necesita para cumplir con su propósito. Si está realizando la revisión periódica para mejorar la actual política, es muy importante recopilar y tomar en cuenta: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las sugerencias de mejora que hayan estado haciendo los usuarios a través de la sección "Discussion".</li> <li>2. Las observaciones derivadas de las auditorías y sobre todo la funcionalidad de la política en la operación diaria.</li> <li>3. Si hace algún cambio, automáticamente el sistema categorizará el nuevo documento como draft o borrador.</li> </ol>
17	Autor	Somete la política a revisión del Director de Área, por medio de un correo electrónico indicando la ubicación de la política para su autorización.
18	Director de Área	Revisa que la política sea congruente con la política de calidad y con las demás políticas, métodos y procedimientos de la organización. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la aprueba, lo documentará mediante la sección "Discussion", ingresando la leyenda "<b>Autorizado por la Dirección de</b> (Operaciones, Mantenimiento u otra, según corresponda)" y dando click en el botón "Save". Posteriormente solicitará la autorización y publicación por parte de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, a través de la sección "<a href="#">Solicitar la validación y publicación de documentos</a>" en la página principal del SAD.</li> <li>• En caso contrario, lo comunica a través de un correo electrónico al autor, el cual se regresará al <a href="#">paso 16</a>, para que efectúe las modificaciones pertinentes.</li> </ul>

Paso	Responsable	Descripción
19	Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad	<p>Revisa que la política esté en cumplimiento con la normatividad vigente, los estándares IOSA y sea congruente con la política de calidad y con las demás políticas y procedimientos de la organización, para presentarlo ante la Dirección General y recabar su firma en formato físico con hoja membretada, utilizando el <a href="#">Formato de política impresa</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la política es aprobada, el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad la publicará en el SAD a través del botón "Approve document", y el sistema enviará una notificación automática al Director del Área emisora.</li> <li>• En caso contrario, lo devuelve al Director de Área al <a href="#">paso 18</a>, para que efectúe las modificaciones pertinentes.</li> </ul>
20	Director de Área	Informa al autor que el documento ha sido publicado.
21	Autor	<p>Envía una notificación sobre la generación o actualización de la política a todos los integrantes de la lista de distribución, a través de un AVISO/ANNOUNCEMENT de Bitrix.</p> 

## 2.7.2. Para políticas administrativas

Paso	Responsable	Descripción
1	Autor	<p>Determina si la política es nueva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es nueva, continúa con el siguiente paso.</li> <li>• Si ya existe y solamente se va a actualizar, entonces sigue en el <a href="#">paso 16</a>.</li> </ul>
2	Autor	Lo somete a consideración del Director de Área presentando un bosquejo del mismo internamente.
3	Director de Área	Valida la necesidad de elaborar una nueva política.
4	Autor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la política es aceptada, asigna el nombre más adecuado a la política que se va a desarrollar. Las consideraciones para la asignación del nombre de una política son las siguientes: La política debería iniciar con el texto "Política de..." y complementar el nombre de la política con una descripción específica.</li> <li>• Si la política NO es aceptada, termina el proceso.</li> </ul>

Paso	Responsable	Descripción
5	Autor	Solicita su inclusión en el sistema a través de la sección " <a href="#">Solicitar la creación de documentos</a> ", indicando claramente los datos requeridos en la solicitud (incluyendo el nombre del manual en el cual se creará el espacio, el área emisora, así como los permisos de escritura y lectura, indicando los nombres de usuario de las personas con dichos privilegios), el sistema enviará un correo de confirmación automáticamente al autor. Si posteriormente se requieren realizar cambios en el sistema sobre una política existente, se debe utilizar la sección " <a href="#">Solicitar la modificación de documentos en el sistema</a> ".
6	Administrador del SAD	Activa el espacio del documento en el sistema, conforme a lo solicitado por el autor, devolviendo instrucciones y número de serie del documento, y activando el link correspondiente dentro del sistema para desarrollar la política. Posteriormente contestará el correo del autor, que su solicitud ha sido atendida.
7	Autor	Utiliza la siguiente estructura para la elaboración de la política: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Tabla de autorizaciones.</li> <li>◦ Registro de revisiones.</li> <li>◦ Responsable de la revisión.</li> <li>◦ Criterio de revisión.</li> <li>◦ Lista de distribución.</li> </ul> </li> <li>• Contenido <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Objetivo.</li> <li>◦ Alcance.</li> <li>◦ Descripción de la política.</li> </ul> </li> </ul> <b>TÍTULOS</b> Los títulos se deben marcar con "headings" numerados para una mejor identificación. Si por excepción en alguno de ellos, no hubiese información que mencionar, se pondrá la leyenda "NO APLICABLE".
8	Autor	<b>TABLA DE AUTORIZACIONES</b> Registra el nombre y puesto de las personas que emiten, revisan y autorizan cada revisión de la política de la siguiente manera. Emitido por: Director de Área Autorizado por: Director General
9	Autor	<b>REGISTRO DE REVISIONES</b> Registra el número, la fecha y el motivo de cada revisión que se le haga a la política. Si en la revisión periódica de la política no hay ningún cambio, solamente se incluirá una modificación en la sección "Registro de revisiones" creando una fila adicional, escribiendo el número consecutivo, fecha de revisión y en la columna de "motivo de la revisión" la leyenda "Revisión periódica", y posteriormente enviar a su revisión y publicación.
10	Autor	<b>RESPONSABLE DE LA REVISIÓN</b> Asigna al responsable idóneo de la política, mismo que se encargará de hacer las revisiones y modificaciones correspondientes.
11	Autor	<b>CRITERIOS DE REVISIÓN</b> Define los lineamientos y periodicidad de revisión de la política.
12	Autor	<b>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</b> Define las áreas que serán notificadas sobre la creación o modificación de la política, incluyendo las áreas en donde se encuentran los usuarios.

Paso	Responsable	Descripción
13	Autor	<p><b>OBJETIVO</b> El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con la política. Su elaboración se ajustará a los lineamientos que se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se especificará con claridad la finalidad que pretende la política.</li> <li>• Se redactará de manera clara, concreta y directa.</li> <li>• La descripción se iniciará con un verbo en infinitivo.</li> <li>• Se describirá en una extensión máxima de doce renglones.</li> <li>• Se evitará el uso de adjetivos calificativos, p.ej.: bueno, excelente, etc.</li> </ul> <p>La primera parte de su contenido deberá expresar qué se hace y la segunda para qué se hace.</p>
14	Autor	<p><b>ALCANCE</b> Define de manera precisa la aplicabilidad y cobertura de la política.</p>
15	Autor	<p><b>DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA</b> Describe el contenido de la política, incluyendo las notas importantes, limitaciones y criterios específicos de manera ordenada. El contenido puede ser indicado por medio de viñetas, numerales y pudiendo crear subtemas (con títulos) cuando sea necesario.</p>
16	Autor	<p>Actualiza y revisa que la política esté completa y adecuadamente desarrollada. Todos los párrafos ahí incluidos deben contener solo información útil. No se debe escribir ni de más, ni de menos, solamente lo que se necesita para cumplir con su propósito. Si está realizando la revisión periódica para mejorar la actual política, es muy importante recopilar y tomar en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las sugerencias de mejora que hayan estado haciendo los usuarios a través de la sección "Discussion".</li> <li>2. Las observaciones derivadas de las auditorías y sobre todo la funcionalidad de la política en la operación diaria.</li> <li>3. Si hace algún cambio, automáticamente el sistema categorizará el nuevo documento como draft o borrador.</li> </ol>
17	Autor	<p>Somete la política a revisión del Director de Área, por medio de un correo electrónico indicando la ubicación de la política para su autorización.</p>
18	Director de Área	<p>Revisa que la política sea congruente con la política de calidad y con las demás políticas, métodos y procedimientos de la organización, lo presentará ante la Dirección General y recabará su firma en formato físico con hoja membretada, utilizando el <a href="#">Formato de política impresa</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la política es aprobada, el Director de Área lo comunicará mediante el SAD a través de la sección "Discussion" ingresando la leyenda "<b>Autorizado por la Dirección General</b>" y dando click en el botón "Save". Posteriormente solicitará la publicación del documento al Administrador del SAD a través de la sección "<a href="#">Solicitar la validación y publicación de documentos</a>" en la página principal del sistema.</li> <li>• En caso contrario, lo comunica a través de un correo electrónico al autor, el cual lo regresa al <a href="#">paso 16</a>, para que efectúe las modificaciones pertinentes.</li> </ul>
19	Administrador del SAD	<p>Verifica que la política tenga la leyenda de autorización de la Dirección General y lo publicará a través del sistema con el botón de "Approve document" y el sistema enviará la notificación automáticamente al Director del Área emisora.</p>
20	Director de Área	<p>Informa al autor que el documento ha sido publicado.</p>

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

## 2.8. Documentos aplicables y/o anexos

- [Anexo 1 - Guía para generar los códigos de identificación de las políticas, procedimientos y métodos](#)
- [Anexo 2 - Diagrama de flujo](#)
- [Anexo 3 - Formato de política impresa](#)

### AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE LEGAL

La información, organización, gráficas, diseño, compilación, know-how y otros aspectos de los elementos contenidos en este documento, incluyendo la plataforma de Intranet, son de carácter confidencial por lo que queda estrictamente prohibida por ley su copia, reproducción por cualquier medio, divulgación verbal o escrito y/o distribución total o parcial, sin autorización expresa de Link Conexión Aérea S.A. de C.V. conocida bajo el nombre comercial de TAR Aerolíneas. La publicación o transmisión de información o documentos contenidos en la intranet de TAR Aerolíneas no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. En este sentido, TAR Aerolíneas hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones, tanto civiles como penales, destinadas al resguardo de sus legítimos derechos.

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

Permanent link:  
<https://wiki.tarmexico.com/mpm/100?rev=1594234158>

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