



Manual de procedimientos maestros

Procedimiento para consultar los manuales, políticas y procedimientos en el sistema de administración de documentos

MPM-DSO-GAC-

Revisión Original

Procedimiento para elaborar, revisar y controlar procedimientos

1. Control

1.1. Tabla de autorizaciones

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

1.2. Registro de revisiones

No. de Revisión	Fecha de la Revisión	Motivo de la Revisión
Original	1-marzo-2018	Edición original

1.2.1. Responsable de la revisión

El responsable de editar, revisar y actualizar este procedimiento es el Gerente de Aseguramiento de Calidad.

1.2.2. Criterios de revisión

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

1.3. Lista de distribución

1. Dirección General
2. Dirección de Seguridad Operacional
3. Dirección de Operaciones

4. Dirección de Mantenimiento
5. Dirección Comercial
6. Dirección de Tecnologías de Información
7. Dirección de Capital y Desarrollo Humano
8. Gerencia de Aseguramiento de Calidad
9. Gerencia de Seguridad Aérea
10. Gerencia de Control Operacional
11. Gerencia de Aeropuertos
12. Gerencia de Ingeniería y Planeación
13. Gerencia de Mantenimiento
14. Gerencia de Revenue, Pricing & Distribution
15. Gerencia de Ventas
16. Gerencia de Network Strategy
17. Gerencia de Administración y Finanzas
18. Gerencia de Contabilidad
19. Gerencia de Recursos Humanos
20. Gerencia Jurídica
21. Jefatura de Ingeniería de Operaciones
22. Jefatura del Centro de Control Operacional

2. Contenido

2.1. Definiciones y acrónimos

2.1.1. Definiciones

Administrador del SAD. Es la Dirección de Seguridad Operacional.

Autor. Es cualquier persona dentro de la organización, que desea documentar o proponer una política, procedimiento o método. Es la persona responsable de conjuntar toda la información relacionada con el tema que se está tratando y de proponer a la organización, a través de una política, método o procedimiento, la forma en cómo se deberían hacer las cosas para tener un buen sistema de calidad y cumplir adecuadamente con la política de calidad. El autor no necesariamente es la única persona que domina esta información. En la elaboración de políticas, métodos y procedimientos se pueden tomar e incluir los puntos de vista de las demás personas y áreas involucradas. El propósito principal al elaborar una política, método o procedimiento, además de documentar los lineamientos y la forma cómo se realiza una actividad o proceso, es darle valor a la organización.

Bitrix. Plataforma de comunicación interna utilizado para el control de documentación, minutas, reuniones, acuerdos y todo lo necesario para efectuar las tareas eficientemente en TAR Aerolíneas.

Director de Área. Ejecutivo responsable de cada área en la organización. Nota: En áreas en donde no exista un nivel organizacional de Director, la persona que fungirá como tal será el siguiente con nivel inmediato inferior.

Documento. Es cada política, procedimiento, método o formato que existe en el Sistema de Administración de Documentos.

Política. Es el conjunto de lineamientos directivos que rigen la actuación de una persona relacionados a un tema particular. La política facilita al personal la toma de decisiones.

Procedimiento. Es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente cómo dos o más personas realizan un trabajo.

Sistema de Administración de Documentos. Es el sistema de gestión y control de documentación interna utilizado para conducción y soporte de las operaciones en la organización. Este sistema está basado en un ambiente “Wiki” y su propósito es garantizar que los documentos necesarios, precisos y actualizados estén disponibles para el personal cuando los requiera utilizar.

Wiki¹⁾ (del **W** hawaiano *wiki*, ‘rápido’)²⁾ es el nombre que recibe un **W** Sitio web, cuyas **W** páginas pueden ser editadas directamente desde el **W** navegador, donde los **W** usuarios crean, modifican o eliminan contenidos que, generalmente, comparten.

2.1.2. Acrónimos

SAD. Sistema de Administración de Documentos de TAR Aerolíneas.

2.2. Objetivo

Definir la guía para consultar, comprobar y obtener los diferentes documentos almacenados en el SAD, así como una guía de la descripción del sistema.

2.3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a las áreas operativas y administrativas de la organización que requieran consultar, comprobar u obtener los diferentes documentos almacenados en el SAD que le competan.

2.4. Referencias

mpm-006

2.5. Responsabilidades

2.5.1. Usuarios

1. Consultar y comprobar el estado de actualidad de los manuales que le competen en base a sus

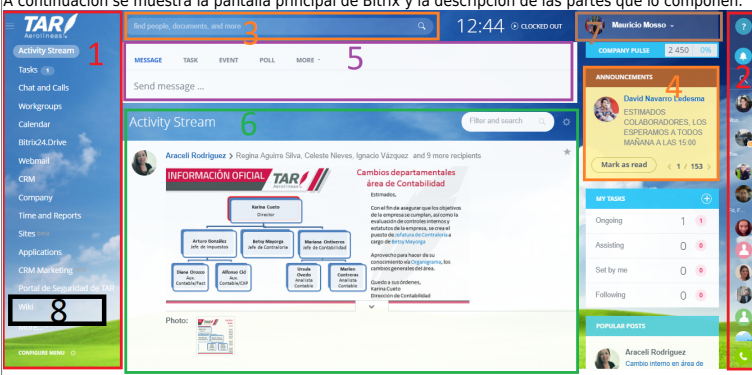
funciones y responsabilidades.

2. Reportar en cualquier momento al área emisora, las recomendaciones u observaciones que consideren necesario incluir o modificar en el procedimiento correspondiente o alguna incongruencia con el estado de actualidad de los documentos, a través de la sección “Discussion”.
3. Mantener la confidencialidad de la información contenida en los procedimientos.
4. Podrán entregar a un tercero una copia de un procedimiento, sólo con la debida autorización del Director del Área emisora y apegándose a la política de confidencialidad correspondiente.




2.6. Diagrama de flujo


El diagrama de flujo de este procedimiento se muestra en el.

2.7. Descripción del procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Usuario	<p>Ingresa al portal de Bitrix con su usuario y contraseña por medio de la siguiente liga Bitrix Al empleado de TAR que se le creó un correo electrónico con el dominio “@TARMEXICO” tiene acceso a este portal creando una contraseña. Este portal sirve de medio de comunicación oficial en la organización por lo cual se tomarán las respectivas medidas para poder utilizarlo de manera adecuada. A continuación se muestra la pantalla principal de Bitrix y la descripción de las partes que lo componen.</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. Barra de menús: con esta barra se puede acceder a diferentes herramientas de trabajo e información corporativa. 2. Barra de contactos: en esta barra se muestran los contactos frecuentes de forma de acceso rápido para poder realizar llamadas o enviar mensajes a través de un chat. 3. Barra de búsqueda: en esta barra se puede buscar información en todo el portal de Bitrix pudiendo ser, contactos, avisos, documentos, conversaciones, entre otros. 4. Aviso: esta barra de avisos te recordará los avisos emitidos con atención a ti para que puedas confirmar la información emitida con el botón de leído. 5. Barra de actividades: en esta barra se pueden redactar mensajes, tareas o avisos para que a los destinatarios seleccionados se enteren (una diferencia entre un mensaje y un aviso, es la manera de confirmar la recepción del mismo el cual únicamente se solicita en los avisos) 6. Barra de publicaciones recientes: en esta sección que es la más grande se mostrarán las publicaciones de los empleados, pudiendo ser mensajes anuncios, documentos, etc., y en la cual se puede interactuar de manera que se los comentarios publicados serán visibles junto con la publicación. 7. Barra de perfil: en esta barra se muestra el perfil con el cual se identifica el usuario y será utilizado para contactarlo. 8. Menú WIKI: este menú es el acceso al sistema de administración de documentos, en el cual se identifican de manera organizada los lineamientos emitidos por la organización.

Paso	Responsable	Descripción
2	Usuario	<p>Ingresar en el menú WIKI en el cual se identificarán con su usuario, que es la parte primaria del correo electrónico asignado (sin escribir el dominio "@TARMEXICO") y la contraseña será la asignada por el director de Tecnologías de información al momento de crear dicho correo electrónico (enviado al correo personal de usuario). A continuación se muestra la pantalla principal del SAD y la descripción de las partes que lo componen.</p>  <p>1. Encabezado y barra de navegación: en esta parte además de mostrar el logo de la compañía, se podrá buscar cualquier referencia de la información almacenada en el sistema y lo identificará por documento, además de mostrar los documentos que se han consultado recientemente.</p> <p>2. Barra de herramientas del sistema: en esta parte se indica el número de la página creada por el sistema, además de tener botones con el cual se pueden modificar las páginas (autores de documentos) o exportar en PDF los documentos (usuarios del sistema).</p> <p>3. Barra de menús: en esta parte se muestran 3 secciones con títulos que contienen información relevante acerca del sistema y su uso en atención a los usuarios, además en la tercera sección se tienen los títulos necesarios para la creación, modificación y autorización de documentos del sistema, mismo que son necesarios para los autores. En la sección Documentos se encuentran las siguientes ligas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar la creación de documentos: en esta página el autor de documentos solicitará en indicará el título del documento a crear, así como los usuarios que son responsables de revisarlo y aprobarlo. 2. Solicitar la modificación de documentos en el sistema: en esta página el autor puede solicitar la creación, modificación de páginas que pueda requerir para complementar su procedimiento o política, agrando los como anexos. 3. Solicitar la validación y publicación de documentos: en esta página el director de área informará al administrador del SAD que su procedimiento esta lista para la respectiva aprobación, si aplica y/o publicación. 4. Documentos en revisión: esta página muestra el total de documentos que han sido creados y su estado, pudiendo estar en modo borrador o aprobados por el administrador 5. Crear libros: esta página muestra una herramienta para poder extraer documentos especificados por el usuario para realizar un compendio en formato PDF. 6. Estadísticas: esta página muestra una tabla con los usuarios que han contribuido con la creación de documentos en el SAD. <p>4. Índice General: en esta parte se muestran los títulos de los manuales.</p>

Paso	Responsable	Descripción
		<p>Ubica la categoría de manuales de la cual quiere consultar el documentos, pudiendo ser estas categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procedimientos y políticas corporativas: este manual contiene los manuales de procedimientos maestros y políticas corporativas, y se mostrará de la siguiente manera.  <ol style="list-style-type: none"> 1. Encabezado de la categoría del manual: muestra el nombre de la categoría del manual seleccionado 2. Columna de política: muestra el código de la política asignada por el administrador del SAD. 3. Columna de título: muestra el nombre de la política asignado por el autor de la misma. <ul style="list-style-type: none"> • Manuales regulados por autoridades aeronáuticas: este contiene los manuales que las diferentes autoridades aeronáuticas exige, por ejemplo los manuales de operaciones y mantenimiento para el caso de la autoridad aeronáutica mexicana, y se mostrará de la siguiente manera.  <ol style="list-style-type: none"> 1. Encabezado de la categoría del manual: muestra el nombre de la categoría del manual seleccionado 2. Columna de manual: esta columna indica el nombre del manual, el cual esta se repite en las diferentes direcciones responsables de emitir los manuales. 3. Columna de revisión vigente: esta columna indica la revisión vigente en la que se encuentra el manual cargado en el sistema. 4. Columna de fecha de revisión: esta columna indica la fecha de la revisión que fue emitida. <p>Nota: De esta manera el índice de los Manuales Regulados por la DGAC se puede verificar el estado de actualidad de los manuales regulados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procedimientos internos: este contiene los manuales que no se exigen por alguna autoridad aeronáutica, pero se documentan para aumentar los estándares de calidad en la organización. Y se dividirán entre manuales de procedimientos administrativos y manuales de procedimientos técnicos, y se mostrará de la siguiente manera.  <ol style="list-style-type: none"> 1. Encabezado de la categoría del manual: muestra el nombre de la categoría del manual seleccionado 2. Columna de procedimiento: muestra el código del procedimiento asignado por el administrador del SAD. 3. Columna de título: muestra el nombre del procedimiento asignado por el autor del mismo. <ul style="list-style-type: none"> • Formatos: este contiene el compendio de formatos creados por los dueños de los procesos y los cuales se pueden obtener dependiendo el tipo, ya sea administrativo o técnico.
3	Usuario	

Paso	Responsable	Descripción
4	Usuario	<p>Selecciona la sub categoría del manual al que quiere observar, de los cuales existen dos tipos de documentos que se mencionan a continuación.</p>  <p>Con contenido en condigo del SAD.</p> <ol style="list-style-type: none"> Encabezado del manual: muestra el nombre del manual al cual pertenece la política o procedimiento seleccionado. Contenido de la política o procedimiento: muestra el contenido completo de la política o procedimiento seleccionado dividido por títulos con numerales. Tabla de contenido: muestra los títulos que componen la política o procedimiento para un acceso rápido. <p>Con contenido descargable (en PDF).</p> <ol style="list-style-type: none"> Esta es la página donde se obtiene el contenido del manual seleccionado, pudiendo observar el manual completo (incluyendo los boletines activos, si aplica), o pudiendo observar el oficio de autorización únicamente, así como la fecha de la última modificación de la página.
5	Usuario	<p>Si se seleccionó el manual con el contenido descargable, es suficiente con activar el link para visualizar el contenido del manual o descargar, o si se seleccionó el procedimiento se visualiza directo en la página se puede visualizando en PDF si se exporta con la barra de herramientas del SAD</p>

2.8. Documentos aplicables y/o anexos

- Anexo 2 - Diagrama de flujo.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE LEGAL

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

¹⁾ Wiki es un sustantivo tanto masculino como femenino por lo que son correctas las formas *un wiki* y *una wiki*

wiki, si bien la [W Fundéu BBVA](#) recomienda la forma femenina.

²⁾ [Hawaiian to English](#)

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/playground/mauricio?rev=1520548710>



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