

Manual de Procedimientos

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

CODIGO	QA-032/09- AO-P
REVISION	00
FECHA	MAR/10/2009

ANEXO 2: PROCEDIMIENTO PARA LA ACEPTACION Y PRESENTACION DE PROPUESTAS DE REVISIONES DE MANUALES OPERATIVOS.

PREPARADO POR	
Nombre	Firma
Cargo	Fecha

REVISADO POR			
Propietario		Director (si aplica)	
Nombre	Firma	Nombre	Firma
Cargo	Fecha	Cargo	Fecha

APROBADO POR (Si aplica)	
Autoridad de Aviación Civil	
Nombre	Firma
Cargo	Fecha

COPIA CONTROLADA	
Propietario	Numero de Copia
Aprobado (Director Aseguramiento de la Calidad)	
El propietario de este procedimiento es responsable por su revisión anual, actualización, monitoreo, control y aprobación.	

Contenido.

1. Objetivo
2. Alcance
3. Personal involucrado
4. Responsabilidades
5. Recursos
6. Disposiciones Legales o regulatorias
7. Definiciones
8. Flujograma
9. Descripción del proceso
10. Anexos

1. Objetivo:

Garantizar un estándar de calidad para asegurar que las propuestas de revisiones de los manuales operativos cumplan con los requerimientos de la regulación y necesidades de la organización.

Reducir las fallas repetitivas en la presentación de las revisiones a QA para expeditar la aceptación por parte de Aseguramiento de la Calidad antes de ser sometida a la Autoridad de Aviación Civil respectiva.(s).

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las áreas operativas donde existen dueños de manuales y/o documentos que describan procedimientos vitales para la operación y son regulados o sus procedimientos definidos por la industria.

3. Áreas involucradas:

Área Operativa/Dueño del Manual de la aerolínea;
Gerente de Operaciones
Auditor de Aseguramiento de la Calidad
Analista de Especificaciones Técnicas
Organización y Métodos
Autoridad de Aviación Civil

4. Responsabilidades:

- El área operativa \ dueño del manual de la aerolínea será el responsable de elaborar la propuesta de revisión de su manual de acuerdo a las necesidades de la empresa y dentro del marco regulatorio.
- El área operativa \ dueño del manual actualizará periódicamente o cuando sea requerido los procedimientos operativos contenidos en su manual.
- Aseguramiento de la calidad verificará el contenido de la propuesta de revisión vrs. Las regulaciones y/o estándares de la industria, reduciendo los conflictos con otros documentos para evitar incumplimiento y contradicciones.

Manual de Procedimientos

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

CODIGO	QA-032/09- AO-P
REVISION	00
FECHA	MAR/10/2009

5. Recursos:

Manual Operativo Correspondiente de la Aerolínea,
Solicitudes de cambios aprobadas por ORB (Previamente)
Propuesta de Revisión en software,
Carta de Cumplimiento Actualizada (Software).

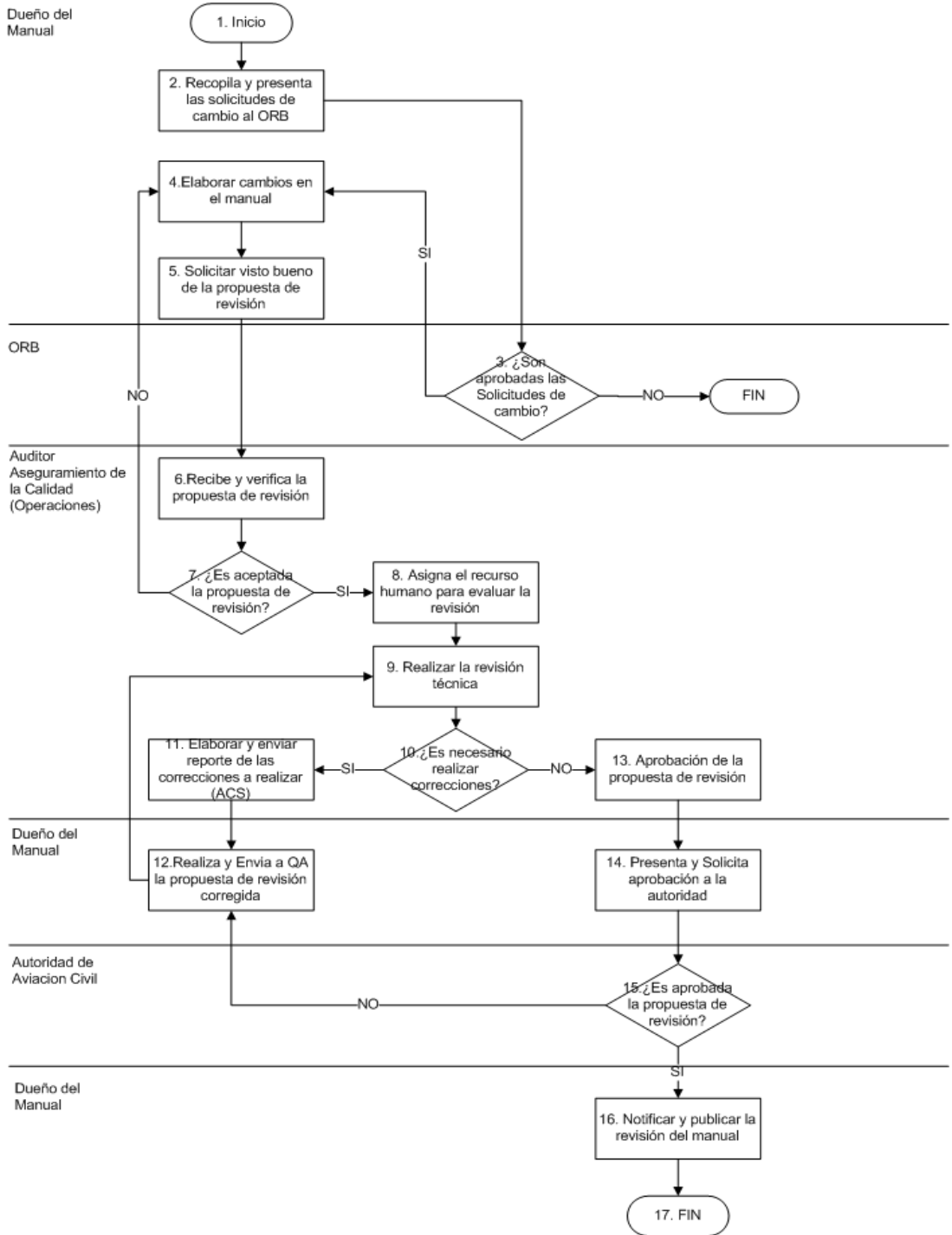
6. Disposiciones legales o regulatorias:

Anexos de OACI;
RACS-OPS 1,035, 1,038,119.34 (2) Artículo 32 Ley General de Aviación Civil, FAR'S, RAP, EASA, ISAGO, IOSA”.

7. Definiciones:

- **Dueño del Manual:** Es la persona responsable del contenido del manual sometido a revisión y realizará la gestión para la actualización de los procedimientos contenidos.
- **ORB:** Consejo de Revisión de los cambios a los procedimientos operacionales /Operational Review Board.
- **ACS:** Audit. Control System/ Sistema de control de auditoria que utiliza toda la aerolínea para llevar el control del cumplimiento de los procedimientos operativos, los cuales son verificados por el departamento de aseguramiento de la calidad.

8. Flujoograma del proceso



9. Descripción del Proceso

No.	Actividad	Responsable	Especificaciones
1.	Inicio	---	---
2	Recopila y presenta las solicitudes de cambio al ORB.	Área Operativa/Dueño del Manual de la aerolínea	El dueño del manual recopila y presenta todas las solicitudes de cambios al manual al ORB para su aprobación. Adjunta documentos regulatorios de soporte o justificación para la solicitud. (Solicitud de cambios de Manual).
3.	¿Son aprobadas las solicitudes de cambio?	ORB	<u>NO</u> : Finaliza el proceso <u>SI</u> : Continúe con el siguiente paso.
4.	Elaborar cambios en el manual	Área Operativa/Dueño del Manual de la aerolínea	Una vez aprobado los cambios por el ORB se procede a realizar los cambios al documento y a actualizar la carta de cumplimiento del manual.
5	Solicitar visto bueno de la propuesta de revisión.	Área Operativa/Dueño del Manual de la aerolínea	Después de elaborar los cambios en la revisión; solicita Aseguramiento de la Calidad el visto bueno (aceptación) de la propuesta de revisión antes de presentarla a la Autoridad de Aviación Civil correspondiente.
6	Recibe y verifica la propuesta de revisión.	Analista de Especificaciones Técnicas	El Analista de Especificaciones Técnicas recibe y verifica que la propuesta de revisión cumpla con los siguientes requisitos:

No.	Actividad	Responsable	Especificaciones
6	Cont.	Analista de Especificaciones Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> Administración del documento Electrónico(CD con archivos en Word); Carta de cumplimiento actualizada; Estructura estándar del manual(Ver anexo 1 de este documento); Solicitud del cambio; Documentos de soporte técnico.
7	¿Es aceptada la propuesta de revisión?	Analista de Especificaciones Técnicas	<p><u>NO</u>: Regresa al paso 4.</p> <p><u>SI</u>: Continúe con el siguiente paso.</p>
8	Asignar propuesta de revisión.	Analista de Especificaciones Técnicas	Se asigna la propuesta de revisión al .Auditor y/o Analista de aseguramiento de la calidad con el conocimiento técnico respectivo para revisar la propuesta de revisión.
9	Realizar la revisión técnica.	Auditor de Aseguramiento de la Calidad/ Analista de Especificaciones Técnicas	<p>El auditor de aseguramiento de la calidad verificará que todos los procedimientos modificados cumplan con la regulación y la seguridad operacional de la aerolínea.</p> <p>Adicionalmente determinará si es necesario realizar correcciones a la propuesta de revisión.</p>

No.	Actividad	Responsable	Especificaciones
10	¿Es necesario realizar correcciones?	Auditor de Aseguramiento de la Calidad/ Analista de Especificaciones Técnicas	<u>Si</u> : Continúe con el siguiente paso. <u>No</u> : Continúe con el paso13.
11	Elaborar y enviar reporte de las correcciones a realizar.	Auditor de Aseguramiento de la Calidad/ Analista de Especificaciones Técnicas	Se ingresa a ACS (Audit Control System) todas las observaciones y correcciones a realizar para generar un reporte de auditoria del documento. Y después se el comunica al dueño del proceso las correcciones que se debe hacer a la propuesta de revisión.
12	Realiza y envía a QA la propuesta de revisión corregida.	Área Operativa/Dueño del Manual de la aerolínea	El dueño del proceso presenta la revisión corregida anexando el documento original y las paginas corregidas, para verificar la aplicación del cambio. También debe de llevar la carta de cumplimiento actualizada, para que QA pueda actualizar su base de datos
13	Aprobación de la propuesta de revisión.	Auditor de Aseguramiento de la Calidad/ Analista de Especificaciones Técnicas	El departamento de aseguramiento de la calidad aprueba la propuesta de revisión. Luego Sella y firma la lista de páginas efectivas y emite carta de carta de presentación a la Autoridad de Aviación Civil. Una copia electrónica e impresa del documento que da en QA. y se procede a cerrar las observaciones en el sistema ACS.

Manual de Procedimientos

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

CODIGO	QA-032/09- AO-P
REVISION	00
FECHA	MAR/10/2009

No.	Actividad	Responsable	Especificaciones
14	Presenta y Solicita Aprobación a la autoridad.	Área Operativa/Dueño del Manual de la aerolínea	El dueño del manual presenta la propuesta de revisión del manual a la Autoridad y solicita su aprobación.
15	¿Es aprobada la propuesta de revisión?	Autoridad de Aviación Civil	<u>Si</u> : Continúe con el siguiente paso. <u>No</u> : Regrese al paso 12.
16	Notificar y publicar la revisión del manual.	Área Operativa/Dueño del Manual de la aerolínea	Notifica al departamento de aseguramiento de la calidad que la revisión fue aprobada por la Autoridad de Aviación Civil y procederá a enviar los archivos en PDF a publicaciones técnicas para su actualización en el portal.
17	Fin	---	---

Manual de Procedimientos

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

CODIGO	QA-032/09- AO-P
REVISION	00
FECHA	MAR/10/2009

10. Anexos

Anexo 1 Estructura del Manual

1. Encabezado del manual

Debe contener lo siguiente:

- Nombre del manual y de la aerolínea
- Nombre del tema y sub-tema
- Fecha revisión
- Numero de la Revisión
- Numero de capitulo
- Numero de Pagina

a	b	c	e
Manual de Mercancías Peligrosas Aerolínea Torogoz	Restricciones de Estiba Obligaciones del Explotador	Fecha: 15-ABR-03 Rev : 02	Cap : 08.03.00 Página 9
		d	f

2. Sección estándar del manual:

Esta sección esta dividida en trece capítulos:

No	No de Capitulo	Titulo del Capitulo
1	00.00.00	Introducción
2	00.01.00	Lista de paginas efectivas
3	00.02.00	Control de revisiones
4	00.03.00	Índice General
5	00.04.00	Solicitud de Cambios
6	00.05.00	Registros de Cambios Relevantes
7	00.06.00	Distribución del manual
8	00.07.00	Control del manual
9	00.08.00	Control del manual electrónico
10	00.09.00	Revisión de información
11	00.10.00	Identificación de Revisiones
12	00.11.00	Aprobación Revisiones
13	00.12.00	Definiciones y Abreviaturas

3. Formato del contenido del manual:

Esta sección explica que el formato del contenido de los manuales posee una tabla con dos columnas. La primera es para colocar los sub-temas y la segunda para desarrollar el contenido de los sub-temas, como por ejemplo:

1	2
Restricciones para la estiba en la cabina de pasajeros o en el puesto de pilotaje	No se estibarán mercancías peligrosas en la cabina de ninguna aeronave ocupada por pasajeros ni tampoco en el puesto de pilotaje, salvo en los casos permitidos según las disposiciones de la Reglamentación Sobre Mercancías Peligrosas de IATA, Sección 2. Tabla 2.3.A.
Separación y segregación	<ol style="list-style-type: none">1. Los bultos que contengan mercancías peligrosas capaces de reaccionar peligrosamente entre sí, no se estibarán en una aeronave unos junto a otros ni en otra posición tal que puedan entrar en contacto en caso de que se produzcan pérdidas. Referencia en la Reglamentación Sobre Mercancías Peligrosas de IATA, sección 9, párrafo 9.3.2. tabla 9.3.A. y se muestra en el anexo (B) de este manual.2. Los bultos que contengan sustancias tóxicas e infecciosas se estibarán en una aeronave de conformidad con las disposiciones de la Reglamentación Sobre Mercancías Peligrosas de IATA, sección 9, párrafo 9.3.14.
Sujeción de las mercancías peligrosas	Cuando se carguen en una aeronave mercancías peligrosas supeditadas a las disposiciones aquí prescritas, La Aerolínea protegerá para evitar que se averíen. Asimismo, tiene que sujetarlas a bordo de modo tal que no puedan inclinarse en vuelo alterando la posición relativa en que se hayan colocado los bultos. Los bultos que contengan sustancias radiactivas se afianzarán debidamente para satisfacer en todo momento los requisitos de separación previstos en el numeral 3 de Separación y Segregación.

La tabla creada tiene que tener los bordes no visibles para la impresión del manual o documento que se esta revisando.

4. Administración del documento electrónico:

Esta sección contiene todas las instrucciones a seguir para poder utilizar correctamente el software de los manuales.

A continuación se enumeran las recomendaciones a seguir para poder trabajar una revisión de manual o documento regulado:

1. Antes de Iniciar una nueva revisión se deberá asegurar que se trabaje en el software de la última revisión aprobada;
2. Cada Capitulo del manual tiene que estar en archivo individual e identificado con el numero correspondiente al capitulo;
3. Recordar que los cambios se escriben con el tipo de letra Arial fuente numero 11;
4. Cuando se este actualizando el listado de paginas efectivas, se deberán asegurar que todas las paginas queden con la fecha y numero de revisión actualizadas;
5. Todos los cambios realizados en la propuesta de revisión tienen que estar descritos en el capitulo. 00.05.00, Cambios relevantes;
6. Identificar con una línea vertical al lado izquierdo, solamente el párrafo modificado o el que se esta cambiando con la nueva revisión;
7. Antes de empezar a realizar los cambios en una página primero se deben eliminar los cambios de revisiones anteriores, pero solamente en la página que sufrirá cambio con la nueva revisión;
8. Cuando se finalice un tema o al terminar la página, utilizar los saltos de página a página siguiente, para evitar problemas en el archivo al momento de imprimir;
9. Todas las definiciones y abreviaturas deberán estar conceptualizadas en el capitulo 00.12.00;
10. El auditor de Aseguramiento de la calidad se reserva el derecho de aceptar cambios de última hora solicitados, cuando ya se presentó la revisión a QA;
11. Si los cambios son administrativos tomarán 24 horas desde el momento que fue recibida, Si los cambios son de nivel técnicos y comprobación técnicos se tomará de 4 a 7 días desde el momento que fue recibida.

Manual de Procedimientos

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

CODIGO	QA-032/09- AO-P
REVISION	00
FECHA	MAR/10/2009

PAGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO