



SOALA

SOLUCIONES AÉREAS DE LA LAGUNA

CURSO COMPLEMENTARIO PARA EJECUTIVO RESPONSABLE

2025

Temario y contenido:

- 1. Política, objetivos de Seguridad Operacional y monitoreo de indicadores.
- 2. Funciones y responsabilidades en el SMS.
- 3. Normatividad en materia de Seguridad Operacional.
- 4. Promoción de la cultura de Seguridad Operacional positiva y eficaz dentro de la organización.
- 5. Garantía de la Seguridad Operacional.



1. Política, objetivos de Seguridad Operacional y monitoreo de indicadores.

La Política de Seguridad Operacional será revisada cada dos años (antes era anual), y es comunicada a todo el personal de Soluciones Aéreas de la Laguna, a través de los métodos de difusión (pagina web, email, comunicados)

Esta y cualquier otra información relevante en materia de seguridad operacional, se difunde a todo el personal a través de la capacitación obligatoria en SMS, comunicados y Biblioteca de Seguridad Operacional en la página Web.

<https://www.soala.com.mx/biblioteca-sms/>

Password: SOALA2025

POLITICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL

Soluciones Aéreas S.A. de C.V siendo una empresa de transporte aéreo de pasajeros en su modalidad de Taxi Aéreo Nacional e Internacional, se compromete a:

- Cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos en materia de Seguridad Operacional, en todos los niveles de su organización.
- Observar y garantizar la concordancia con la NOM-064-SCT3-2023, y las disposiciones aplicables, así como con las mejores prácticas en la industria.
- Proveer los recursos humanos y financieros necesarios para implementar y mantener esta política.
- Proporcionar los recursos necesarios para entregar un producto o servicio seguro.
- Asegurar que esta política sea comprendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la organización.
- Asegurar que se mantenga un SMS eficaz y eficiente.
- Establecer procesos que eleven el nivel de Seguridad Operacional de la organización a través de la mejora continua del rendimiento en materia de Seguridad Operacional.
- Asegurar que se lleve a cabo la gestión de los riesgos de Seguridad Operacional, así como de responder ante accidentes e incidentes.
- Asegurar el mejoramiento continuo en el nivel del rendimiento en materia de Seguridad Operacional.
- Garantizar la Seguridad Operacional como una responsabilidad principal de toda la organización.
- Garantizar la "Política Disciplinaria" hacia lo no punitivo, asegurando que no se toman medidas contra cualquier empleado que revele una preocupación de Seguridad Operacional a través de reporte voluntario o cualquier otro medio, a menos que la revelación indique, más allá de cualquier duda razonable, un acto ilegal, negligencia o el descuido deliberado o intencional de las normas o procedimientos.
- Promover y mantener una cultura de Seguridad Operacional positiva dentro de la organización.
- Alentar la cultura del reporte voluntario, para que los empleados comuniquen la presencia de problemas de Seguridad Operacional. Los reportes voluntarios serán clasificados en términos del artículo 78 Bis 7 de la Ley de Aviación Civil.
- Garantizar que estos compromisos serán analizados por lo menos una vez cada dos años por el Ejecutivo Responsable de la organización, con la finalidad de que éstos siempre se encuentren actualizados y vigentes.



Ing. Fernando Treviño Sepúlveda

GERENTE GENERAL / EJECUTIVO RESPONSABLE

Torreón, Coah. Marzo 2025
Revisión 3

OBJETIVOS, INDICADORES Y METAS

Los indicadores y metas de desempeño de Seguridad Operacional están creados en términos de los objetivos de Seguridad Operacional que permitan la medición del rendimiento en materia de Seguridad Operacional.

Los Objetivos de Seguridad Operacional están orientados a procesos y resultados; así como indicadores avanzados y de resultados.

Los objetivos son generados a partir de un suceso precursor, es decir eventos (incidentes, accidentes y/o peligros) que se ha repetido en a través de los años que tiene la empresa en operaciones (según los datos de nuestro sistema SMS), en el caso de SOALA han sido repetitivos los incidentes con neumáticos y se han recibido continuas notificaciones de peligros en tierra.

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS
Evitar excursiones en pista por daños en neumáticos	INDICADOR DE RESULTADOS	META
	Excursiones en pista / por cada 100 operaciones	Máximo dos eventos por año
Evitar no conformidades en revisión de neumáticos	INDICADOR AVANZADO	
	No conformidades en revisión de neumáticos / por cada 100 operaciones	Máximo dos eventos por año
Evitar incidentes en tierra	INDICADOR DE RESULTADOS	META
	Incidentes en tierra / por cada 100 operaciones	Máximo dos eventos por año
Evitar no conformidades en auditoría a servicios en tierra	INDICADOR AVANZADO	
	No conformidades en auditoría a servicios en tierra / por cada 100 operaciones	Máximo dos eventos por año
Evitar incidentes en vuelo	INDICADOR DE RESULTADOS	
	Cantidad de incidentes relacionados con fallos técnicos que ocurren durante el vuelo, por cada 100 operaciones, con el fin de evaluar la fiabilidad de los equipos y la aeronavegabilidad.	Máximo dos eventos por año

Nota: Estos indicadores se encuentran por debajo de la meta, sin incumpliendo desde su implementación

2. Funciones y responsabilidades en el SMS.

1. Identificar y reportar de manera oportuna Peligros, así como implementar medidas de mitigación.
2. Conocer y cumplir el sistema SMS
3. Asistir a las Capacitaciones y aprobar las evaluaciones
4. Participa en las auditorias y propone mejoras al sistema

► Matriz de Responsabilidades:

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES EN SEGURIDAD OPERACIONAL (SMS)	RESPONSABILIDADES EN JUNTA DE CONTROL	RESPONSABILIDADES PLAN DE RESPUESTA A EMERGENCIAS (PRE)
Ing. Fernando Treviño S. EJECUTIVO RESPONSABLE	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Ejecutivo Responsable puede asignar la gestión del SMS a una persona comprometida y responsable (titular del área de Seguridad Operacional) que cumpla con el perfil descrito en el inciso b) numeral 6.1.3, de la NOM-064-SCT3-2023, quien va a reportar directamente al Ejecutivo Responsable. 2. Asegurar que se establezcan los procesos necesarios para mantener de manera efectiva el SMS. 3. Garantizar que se ha implantado un adecuado programa de capacitación en materia de Seguridad Operacional. 4. Asegurar la promoción de la Seguridad Operacional en toda la organización. 5. Definir los deberes, funciones y responsabilidades en materia de Seguridad Operacional del personal que integra el área de Seguridad Operacional, el cual puede provenir de diferentes áreas de la organización, pero que en esta posición debe poseer independencia y libertad para efectuar las investigaciones y recomendaciones que crea necesario en función de su misión. 6. Facilitar la identificación de peligros, análisis y gestión de los riesgos. 7. Supervisar las medidas correctivas y evaluar sus resultados. 8. Monitorear que se lleven a cabo las acciones de mitigación. 9. Proporcionar recomendaciones sobre asuntos de Seguridad Operacional. 10. Cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos en materia de seguridad operacional, en todos los niveles de la organización. 11. Observar y garantizar la concordancia con la NORMA Oficial Mexicana NOM-064-SCT3-2023, Que establece las especificaciones del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS: Safety Management System), y con las disposiciones aplicables, así como con las mejores prácticas en la industria. 12. Proveer los recursos humanos y financieros necesarios para implementar y mantener esta Política. 13. Asegurar que la Política de Seguridad Operacional sea comprendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la organización. 14. Establecer procesos de mejora continua que eleven el nivel de seguridad operacional de la organización. 15. Asignar la gestión de los riesgos de seguridad operacional. 16. Alentar la cultura del reporte confidencial, para que los empleados comuniquen la presencia de problemas de seguridad operacional. 17. Identificar y reportar de manera oportuna Peligros, así como implementar medidas de mitigación. 18. Conocer y cumplir el sistema SMS 19. Asistir a las Capacitaciones y aprobar las evaluaciones 20. Participa en las auditorías y propone mejoras al sistema 	<p>Presidente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preside las reuniones. 2. Da seguimiento a los acuerdos. 3. Evaluar el desempeño de cada una de las áreas 	<p>VOCERO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Encargado de realizar la comunicación oficial con los medios de comunicación, familiares y autoridad aeronáutica. •Proporcionar los recursos necesarios para la atención de la emergencia. •Actuar como coordinador del grupo que atenderá la emergencia, en el caso de que el coordinador oficial, se vea involucrado en el evento.
Cap. Alan Guerra Pérez JEFE DE PILOTOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y reportar de manera oportuna Peligros, así como proponer e implementar medidas de mitigación. 2. Conocer y cumplir el sistema SMS 3. Asistir a las Capacitaciones y aprobar las evaluaciones 4. Asistir a cada Junta de Control como primer vocal 5. Participa en las auditorías y propone mejoras al sistema 	<p>1er Vocal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dará seguimiento a los acuerdos y lo hará del conocimiento del secretario. 2. Apoyará al Presidente durante el desarrollo de las sesiones y acciones para atender un incidente. 3. Revisará el registro de los acuerdos 	<p>APOYO</p> <p>El Piloto al Mando de una aeronave es el encargado de dirigir todas las Operaciones de Emergencia dentro de ésta.</p>
Pilotos, Copilotos y Oficial de Operaciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y reportar de manera oportuna Peligros, así como implementar medidas de mitigación. 2. Conocer y cumplir el sistema SMS 3. Asistir a las Capacitaciones y aprobar las evaluaciones 4. Participa en las auditorías y propone mejoras al sistema 	<p>Invitados</p>	<p>APOYO</p> <p>El Piloto al Mando de una aeronave es el encargado de dirigir todas las Operaciones de Emergencia dentro de ésta.</p>

**Ing. Álvaro Flores
MANTENIMIENTO**

1. Identificar y reportar de manera oportuna Peligros, así como implementar medidas de mitigación.
2. Conocer y cumplir el sistema SMS
3. Asistir a las Capacitaciones y aprobar las evaluaciones
4. Participa en las auditorías y propone mejoras al sistema

Invitado

APOYO
•Colaborar en todo lo que necesite el coordinador del plan.
•Mantener al personal al tanto de la situación.
•Tener disponible la documentación, registros, bitácoras de la aeronave, etc.

**Dra. Guadalupe Olvera Willes
SEGURIDAD**

1. Coordinar y comunicarse (en nombre del Ejecutivo Responsable) con la Agencia Federal de Aviación Civil y entidades, según sea necesario, sobre temas relacionados con la Seguridad Operacional.
2. Mantener los registros y la documentación de la Implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional, la cual se especifica en el Apéndice "B" Normativo de la NOM-064-SCT3-2023
3. Planificar y organizar la capacitación y entrenamiento en materia de Seguridad Operacional del personal de la organización involucrado.
4. Asegurar que se establezcan los procesos necesarios para mantener de manera efectiva el SMS.
5. Asegurar que el Ejecutivo Responsable esté informado del desempeño del SMS de su organización y de cualquier necesidad o requerimiento para su mejora.
6. Asegurar la promoción de la seguridad operacional en toda la organización.
7. Definir los deberes, funciones y responsabilidades en materia de seguridad operacional del personal que integra el área de seguridad operacional, el cual puede provenir de diferentes áreas de la organización, pero que en esta posición debe poseer independencia y libertad para efectuar las investigaciones y recomendaciones que crea necesario en función de su misión.
8. Facilitar la identificación de peligros y el análisis y gestión de los riesgos.
9. Monitorear que se lleven a cabo las acciones de mitigación.
10. Proveer al Ejecutivo Responsable reportes periódicos sobre el desempeño de la seguridad operacional de la organización.
11. Planificar y organizar la capacitación y entrenamiento en materia de seguridad operacional del personal de la organización involucrado.
12. Proveer asesoramiento sobre asuntos de seguridad operacional.
13. Contar con medios de reporte de peligros que puedan poner en riesgo la seguridad de las operaciones o actividades aéreas de sus organizaciones, disponibles para todo el personal de la organización.

Secretario de Junta de Control

1. Convocar a a las sesiones trimestrales.
2. Supervisará que el personal y los elementos de apoyo interior se encuentren en condiciones.
3. Preparara los informes de incidentes, accidentes.
4. Resguardará las actas y minutas de las sesiones.

COORDINADOR
•Notificar al ejecutivo responsable sobre la situación en todo momento.
•Convocar al grupo que participará en la solución de la emergencia.
•Solicitar toda la información necesaria a las distintas áreas que ayuden a la respuesta oportuna sobre el evento.
•Administrar todos los recursos humanos y materiales para la respuesta a la emergencia.
•Trasladarse al lugar del evento para recabar la mayor cantidad posible.
•Resguardar las evidencias que ayuden a la investigación del evento.
•Registra fotográficamente el lugar de los hechos.
•Proporcionar toda la información que ya se haya corroborado al vocero.
•En caso de emergencia en el aeropuerto se integrará al Centro de Operaciones de Emergencia (COE) del aeropuerto.

**Ing. Isabel Castro Hernández
ANALISTA DE SISTEMAS DE
GESTIÓN**

1. Apoyar a la Gerencia de Seguridad en todas sus funciones respecto a la Seguridad Operacional
2. Mantener disponibles y en funcionamiento las aplicaciones móviles, página web y Biblioteca de Seguridad Operacional.

2do Vocal

1. Dará seguimiento a los acuerdos y lo hará del conocimiento del secretario.
2. Apoyará al Presidente durante el desarrollo de las sesiones y acciones para atender un incidente.
3. Revisará el registro de los acuerdos

APOYO
•Colaborar en todo lo que necesite el coordinador del plan.
•Mantener al personal al tanto de la situación.
•Tener disponible la documentación, registros, bitácoras de la aeronave, etc.

**Ing. Christian Cedillo Jaime
ADMINISTRADOR DE CALIDAD**

1. Identificar y reportar de manera oportuna Peligros, así como implementar medidas de mitigación.
2. Conocer y cumplir el sistema SMS
3. Asistir a las Capacitaciones y aprobar las evaluaciones
4. Realizar auditorías y proponer mejoras al sistema

Invitado

APOYO
•Colaborar en todo lo que necesite el coordinador del plan.
•Mantener al personal al tanto de la situación.
•Tener disponible la documentación, registros, bitácoras de la aeronave, etc.

3. Normatividad en materia de Seguridad Operacional.

Documentación del SMS

Según la NOM-064-SCT3-2023

Reglamentación aeronáutica aplicable	Descripción
<u>NOM-064-SCT3-2023</u>	Esta norma establece las especificaciones del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS).
<u>Doc 9859</u>	Manual de gestión de la seguridad operacional (SMM), Cuarta edición — 2018, Organización de Aviación Civil Internacional
<u>ANEXO 19 OACI</u>	2da. edición. Normas y Métodos recomendados Internacionales para la gestión de la seguridad operacional
<u>Ley De Aviación Civil</u>	Última reforma publicada en el diario oficial de la federación: 3 de mayo de 2023
<u>Reglamento De La Ley De Aviación Civil</u>	Última reforma publicada DOF 31-05-2023

4. Promoción De La Seguridad Operacional

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN SEGURIDAD OPERACIONAL

OBJETIVO GENERAL

El Programa tiene como finalidad la prevención de accidentes e incidentes y de que todo el personal de Soluciones Aéreas de la Laguna S. A. de C. V. tenga conocimiento del SMS.

El objetivo que se pretende con la capacitación del personal de Soluciones Aéreas de la Laguna S. A. de C. V. es el de crear una **cultura y concientización en los temas de seguridad operacional** en las diferentes aéreas en que se pudiera presentar algún suceso derivado de un riesgo y que diera origen a desencadenar en un incidente o accidente, que trajera como consecuencias la pérdida de vidas humanas y daños a los bienes materiales de la empresa.

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD OPERACIONAL

SOALA asegurará que todo el personal tiene conocimiento del SMS mediante el programa de capacitación en materia de Seguridad Operacional de la organización y poniendo a su alcance los distintos medios de difusión descritos en el presente capítulo.

Procedimiento para asegurar la difusión sobre información crítica de Seguridad Operacional.

Acorde al Doc. 9859 de la OACI, Cuarta edición, “la información crítica para la seguridad operacional es información específica relacionada con problemas y riesgos de seguridad operacional que podrían exponer a la organización a ese tipo de riesgo. Podría tratarse de información recopilada de fuentes internas o externas como enseñanzas obtenidas o relacionadas con controles de riesgos de seguridad operacional. El proveedor de servicios determina el tipo de información que se considera crítica para la seguridad operacional, así como la oportunidad de comunicarla.”

Considerando lo anterior toda información considerada como crítica deberá de ser comunicada durante las Juntas de Control y posteriormente si lo amerita esta deberá ser comunicada al área involucrada o afectada por el Gerente de Área.

Ejemplos de información CRÍTICA de Seguridad Operacional:

- ❖ Política y Objetivos,
- ❖ Motivos por los cuales se toman acciones de seguridad operacional,
- ❖ Procedimientos de seguridad operacional que han sido incorporados o cambiados,
- ❖ Acciones tomadas para disminuir riesgos y evitar accidentes,
- ❖ Incorporación de cambios a procedimientos, así como
- ❖ Cambios organizacionales

Procedimiento donde se asegure proporcionar comentarios e información (Retroalimentación) al personal que presenta notificaciones respecto de las medidas que se han adoptado (Mitigación).

Posterior a efectuar las gestiones de riesgo derivadas de los reportes voluntarios recibidos por personal de la organización, la Gerencia de Seguridad debe retroalimentar a la persona que realizó el reporte con la finalidad de hacer de su conocimiento las acciones que fueron implementadas para que no se vuelva a presentar el peligro en nuestras operaciones. Dicha retroalimentación será mediante Email y Junta de Control dependiendo de la naturaleza del peligro reportado.

Medios formales de comunicación de información.

Se realiza a través de la Gerencia de Seguridad mediante cualquiera de las herramientas de comunicación disponibles:

- ❖ Juntas de control
- ❖ Email
- ❖ Biblioteca SMS
- ❖ Aplicaciones móviles
- ❖ Página web
- ❖ WhatsApp

Cabe mencionar que, la difusión sobre información en materia de Seguridad Operacional a través de los medios formales deberá ser cada tres meses utilizando cualquiera de los medios descritos anteriormente.

5. Garantía de la Seguridad Operacional.

OBSERVACIÓN Y MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO EN MATERIA DE SEGURIDAD OPERACIONAL

La observación y medición del rendimiento en materia de Seguridad Operacional son elementos clave para garantizar que las prácticas y procedimientos establecidos se sigan correctamente y se mantenga un nivel de seguridad adecuado en las operaciones.

Esta observación y medición del desempeño se llevará a cabo mediante el monitoreo de los indicadores de desempeño del sistema y mediante las auditorías internas, la aplicación de estas herramientas es primordial para evaluar el cumplimiento y las mejoras en seguridad operacional.

Con ayuda de las herramientas antes citadas se verificará lo siguiente:

- ❖ El cumplimiento de los protocolos establecidos.
- ❖ La efectividad de los sistemas de control de riesgos.
- ❖ La identificación de áreas de mejora en la gestión de seguridad.

Recolección de Datos e Informes

Durante el proceso de medición, es importante recolectar y registrar todos los datos relevantes para su posterior análisis. Esto incluye:

- ❖ **Reportes de incidentes y accidentes:** Análisis detallado de cada evento para determinar causas y tomar medidas correctivas.
- ❖ **Registros de las auditorías:** Detallar las observaciones de cada no conformidad encontrada.
- ❖ **Informes de rendimiento:** Resúmenes periódicos sobre el estado de la seguridad operacional, destacando avances, problemas y áreas de mejora (estos serán efectuados en caso de identificar algún comportamiento anormal en los indicadores de desempeño).

Análisis e interpretación de los Datos Recopilados

Una vez recopilados los datos, es importante analizarlos para identificar patrones y tendencias. Esto permite:

- ❖ Identificar áreas de mayor riesgo o donde se necesitan mejoras.
- ❖ Medir el impacto de las intervenciones realizadas previamente para mejorar la seguridad.
- ❖ Ajustar las estrategias y procedimientos según los resultados obtenidos, para optimizar la seguridad operacional.

Al analizar los resultados, es importante identificar tendencias a largo plazo o patrones recurrentes. Esto puede mostrar áreas de seguridad que están mejorando constantemente o que presentan un riesgo constante.

- ❖ **Tendencia positiva:** Si se observa una disminución constante en el número de accidentes o incidentes, esto podría indicar que las medidas de seguridad están funcionando correctamente.
- ❖ **Tendencia negativa:** Si, por otro lado, se observa que ciertos incidentes o violaciones a los protocolos están aumentando, eso sugiere que se deben revisar los procedimientos, las capacitaciones o los equipos utilizados.

Los resultados de la observación también pueden mostrar el nivel de cumplimiento de los empleados con los protocolos de seguridad establecidos. Un bajo nivel de cumplimiento podría indicar:

- ❖ **Falta de capacitación:** Si los empleados no están aplicando los procedimientos correctamente, puede ser necesario reforzar la capacitación.
- ❖ **Desinterés o negligencia:** Si hay un patrón de desobedecimiento de las normas, se podría necesitar implementar medidas más estrictas de control y monitoreo.

En caso de detectar tendencias derivado de dichos análisis la Gerencia de Seguridad realizará un informe el cual presentará ante la Junta de Control de Seguridad Operacional, con la finalidad de realizar un plan de acción para detectar y eliminar las causas del bajo rendimiento en el sistema.