

Talma


LÍDER EN SERVICIOS AEROPORTUARIOS

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN & SMS

*Gerencia de Sistemas
Integrados de Gestión*

COPIA_NO_CONTROLADA




		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	1 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

MANUAL DEL SIG & SMS


TALMA Y SUBSIDIARIAS

*Este Manual es de propiedad exclusiva de Talma Perú,
Talma México, Talma Ecuador y Talma Colombia*

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	2 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

COPIA_NO_CONTROLADA

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	3 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PAÍS	BASE	MEDIO DE DISTRIBUCIÓN	CAPITULOS
PERÚ	AREQUIPA (AQP)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	AYACUCHO (AYP)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	CAJAMARCA (CJA)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	CHICLAYO (CIX)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	CUSCO (CUZ)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	IQUITOS (IQT)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	JAÉN (JAE)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	JAUIJA (JAU)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	JULIACA (JUL)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	LIMA (LIM)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	PISCO (PIO)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	PIURA (PIU)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	PUCALLPA (PCL)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	PUERTO MALDONADO (PEM)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	TACNA (TCQ)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	TALARA (TYL)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	TARAPOTO (TPP)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	TRUJILLO (TRU)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
PERÚ	TUMBES (TBP)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
MÉXICO	CIUDAD DE MÉXICO (MEX)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
MÉXICO	TOLUCA (TLC)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
MÉXICO	GUADALAJARA (GDL)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
MÉXICO	ESTADO DE MÉXICO (NLU)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
ECUADOR	BALTRA (GPS)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
ECUADOR	COCA (OCC)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
ECUADOR	CUENCA (CUE)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
ECUADOR	GUAYAQUIL (GYE)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
ECUADOR	LOJA (LOH)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
ECUADOR	MANTA (MEC)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
ECUADOR	QUITO (UIO)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
ECUADOR	SAN CRISTOBAL (SCY)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	ARMENIA (AXM)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	BARRANQUILLA (BAQ)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	BOGOTÁ (BOG)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	BUCARAMANGA (BGA)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	CALI (CLO)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	CARTAGENA (CTG)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	CÚCUTA (CUC)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	FLORENCIA (FLA)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	LETICIA (LET)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	MANIZALES (MZL)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	MEDELLÍN (MDE)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	MONTERÍA (MTR)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	NEIVA (NVA)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	PASTO (PSO)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	PEREIRA (PEI)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	RIOHACHA (RCH)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	SAN ANDRÉS (ADZ)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	SANTA MARTA (SMR)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	VALLEDUPAR (VUP)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	VILLAVICENCIO (VVC)	DIGITAL	TODO EL MANUAL
COLOMBIA	YOPAL (EYP)	DIGITAL	TODO EL MANUAL


LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

COPIA NO CONTROLADA: Queda prohibido reproducir o hacer cualquier cambio sin autorización del área de SIG. Si este documento es descargado o impreso desde el Portal de Intranet de TALMA, sitio donde se encuentra las versiones vigentes, el documento pasa a ser una Copia No Controlada

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	4 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


Página	Versión	Fecha
1 al 3	4	25/04/2024
3 al 5	4	25/04/2024
5 al 14	4	25/04/2024
CAPITULO 0: GENERALIDADES		
16	4	25/04/2024
17	4	25/04/2024
18	4	25/04/2024
CAPITULO 1: PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN		
19	4	25/04/2024
20	4	25/04/2024
21	4	25/04/2024
22	4	25/04/2024
23	4	25/04/2024
24	4	25/04/2024
25	4	25/04/2024
26	4	25/04/2024
27	4	25/04/2024
28	4	25/04/2024
29	4	25/04/2024
30	4	25/04/2024
31	4	25/04/2024
32	4	25/04/2024
33	4	25/04/2024
34	4	25/04/2024
35	4	25/04/2024
36	4	25/04/2024
37	4	25/04/2024
38	4	25/04/2024
CAPITULO 2: REFERENCIAS NORMATIVAS		
39	4	25/04/2024
40	4	25/04/2024
41	4	25/04/2024
42	4	25/04/2024
43	4	25/04/2024
44	4	25/04/2024
45	4	25/04/2024
46	4	25/04/2024
47	4	25/04/2024
48	4	25/04/2024
49	4	25/04/2024
50	4	25/04/2024
51	4	25/04/2024

CAPITULO 3: TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS		
52	4	25/04/2024
53	4	25/04/2024
54	4	25/04/2024
55	4	25/04/2024
56	4	25/04/2024
57	4	25/04/2024
58	4	25/04/2024
59	4	25/04/2024
CAPITULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
61	4	25/04/2024
62	4	25/04/2024
63	4	25/04/2024
64	4	25/04/2024
65	4	25/04/2024
66	4	25/04/2024
67	4	25/04/2024
68	4	25/04/2024
69	4	25/04/2024
70	4	25/04/2024
CAPITULO 5: LIDERAZGO		
72	4	25/04/2024
73	4	25/04/2024
74	4	25/04/2024
75	4	25/04/2024
76	4	25/04/2024
77	4	25/04/2024
78	4	25/04/2024
79	4	25/04/2024
80	4	25/04/2024
81	4	25/04/2024
82	4	25/04/2024
83	4	25/04/2024
84	4	25/04/2024
85	4	25/04/2024
86	4	25/04/2024
87	4	25/04/2024
88	4	25/04/2024
89	4	25/04/2024
90	4	25/04/2024
91	4	25/04/2024

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	5 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


92	4	25/04/2024
93	4	25/04/2024
94	4	25/04/2024
95	4	25/04/2024
96	4	25/04/2024
97	4	25/04/2024
98	4	25/04/2024
99	4	25/04/2024
100	4	25/04/2024
CAPITULO 6: PLANIFICACIÓN		
102	4	25/04/2024
103	4	25/04/2024
104	4	25/04/2024
105	4	25/04/2024
106	4	25/04/2024
107	4	25/04/2024
108	4	25/04/2024
109	4	25/04/2024
110	4	25/04/2024
111	4	25/04/2024
112	4	25/04/2024
113	4	25/04/2024
114	4	25/04/2024
CAPITULO 7: SOPORTE		
116	4	25/04/2024
117	4	25/04/2024
118	4	25/04/2024
119	4	25/04/2024
120	4	25/04/2024
121	4	25/04/2024
122	4	25/04/2024
123	4	25/04/2024
124	4	25/04/2024
125	4	25/04/2024
126	4	25/04/2024
127	4	25/04/2024
128	4	25/04/2024
129	4	25/04/2024
130	4	25/04/2024
131	4	25/04/2024
132	4	25/04/2024
133	4	25/04/2024

134	4	25/04/2024
135	4	25/04/2024
136	4	25/04/2024
137	4	25/04/2024
138	4	25/04/2024
139	4	25/04/2024
140	4	25/04/2024
141	4	25/04/2024
CAPITULO 8: OPERACIÓN		
143	4	25/04/2024
144	4	25/04/2024
145	4	25/04/2024
146	4	25/04/2024
147	4	25/04/2024
148	4	25/04/2024
149	4	25/04/2024
150	4	25/04/2024
151	4	25/04/2024
152	4	25/04/2024
153	4	25/04/2024
154	4	25/04/2024
155	4	25/04/2024
156	4	25/04/2024
157	4	25/04/2024
158	4	25/04/2024
159	4	25/04/2024
160	4	25/04/2024
161	4	25/04/2024
162	4	25/04/2024
163	4	25/04/2024
164	4	25/04/2024
CAPITULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
166	4	25/04/2024
167	4	25/04/2024
168	4	25/04/2024
169	4	25/04/2024
170	4	25/04/2024
171	4	25/04/2024
172	4	25/04/2024
173	4	25/04/2024

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	6 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

174	4	25/04/2024
175	4	25/04/2024
176	4	25/04/2024
CAPITULO 10: MEJORA		
178	4	25/04/2024
179	4	25/04/2024
180	4	25/04/2024
181	4	25/04/2024
ANEXOS		
183	4	25/04/2024

COPIA_NO_CONTROLADA

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	7 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

COPIA_NO_CONTROLADA

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO



		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	8 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO 0:	GENERALIDADES
CAPITULO 1:	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
CAPITULO 2:	REFERENCIAS NORMATIVAS
CAPITULO 3:	TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
CAPITULO 4:	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
CAPITULO 5:	LIDERAZGO
CAPITULO 6:	PLANIFICACIÓN
CAPITULO 7:	APOYO
CAPITULO 8:	OPERACIÓN
CAPITULO 9:	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
CAPITULO 10:	MEJORA CONTINUA

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	9 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

CONTENIDO

CAPÍTULO 0 | GENERALIDADES 16

0.1. PROPÓSITO DEL MANUAL SIG & SMS 16

0.2. ALCANCE DEL MANUAL SIG & SMS 16

0.3. ESTRUCTURA DEL MANUAL SIG & SMS 16

0.4. REVISIONES DEL MANUAL SIG & SMS 16

0.5. CONTROL DEL MANUAL SIG & SMS 17

0.5.1 CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL SIG & SMS 17

CAPÍTULO 1 | PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN..... 19

1.1. INTRODUCCIÓN 19

1.2. RESEÑA HISTÓRICA 19

1.3. VISIÓN, MISIÓN, VALORES Y PROPÓSITO 23

1.3.1. VISIÓN 23

1.3.2. MISIÓN 24

1.3.3. VALORES 24

1.3.4. PROPÓSITO 24

1.4. DONDE OPERA LA EMPRESA 25

1.5. UBICACIÓN DE LA EMPRESA 26

1.6. NUESTROS SERVICIOS 30

CAPÍTULO 2 | REFERENCIAS NORMATIVAS 39

2.1. ADUANA 39

2.2. AUTORIDAD DE AVIACIÓN CIVIL..... 39

2.3. TRÁFICO ILÍCITO DE DROGAS 40

2.4. NORMAS DEL OPERADOR AEROPORTUARIO O CONCESIONARIO 41

2.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 42


2.6. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL 42

2.7. SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 44


2.8. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL..... 46

2.9. SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL Y SEGURIDAD 47


COPIA NO CONTROLADA: Queda prohibido reproducir o hacer cualquier cambio sin autorización del área de SIG. Si este documento es descargado o impreso desde el Portal de Intranet de TALMA, sitio donde se encuentra las versiones vigentes, el documento pasa a ser una Copia No Controlada

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	10 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

2.10.	SISTEMA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO	48
2.11.	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	49
2.12.	NORMAS IATA	50
2.13.	MANUALES DE OPERACIONES DEL CLIENTE	50
CAPÍTULO 3 TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS		52
3.1.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	52
3.2.	ABREVIATURAS	57
CAPÍTULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		60
4.1.	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	60
4.2.	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE INTERÉS)	60
4.3.	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SIG & SMS	61
4.3.1.	NO APLICABILIDAD DE LA NORMA.....	66
4.4.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS.....	67
4.4.1.	PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	67
4.4.2.	INTEGRACIÓN DEL SIG & SMS	67
4.4.3.	PRINCIPIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO / ANTICORRUPCIÓN	68
4.5.	GESTIÓN DE RIESGOS ANTISOBORNO	69
CAPÍTULO 5 LIDERAZGO		71
5.1.	LIDERAZGO Y COMPROMISO	71
5.1.1.	GENERALIDADES.....	71
5.1.2.	ENFOQUE AL CLIENTE.....	74
5.2.	POLÍTICA.....	75
5.2.1.	ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DEL SIG& SMS	75
5.2.2.	COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DEL SIG & SMS	76
5.3.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	77
5.3.1.	ORGANIGRAMA	77
5.3.2.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	78
5.3.3.	DIRECTORIO – ORGANO DE GOBIERNO.....	78


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	11 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

5.3.4.	GERENCIA GENERAL – ALTA DIRECCIÓN	79
5.3.5.	ENCARGADO DE PREVENCIÓN	80
5.3.6.	GERENCIAS DE SOPORTE	82
5.3.7.	GERENCIAS DE NEGOCIO	90
5.3.8.	COMITÉS.....	93
5.3.9.	FUNCIONES GENERALES DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y NO ADMINISTRATIVO CON RESPECTO AL SMS	96
CAPÍTULO 6 PLANIFICACIÓN		100
6.1.	GESTIÓN DE RIESGOS	100
6.1.1.	IDENTIFICAR, EVALUAR Y CONTROLAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES ...	100
6.2.	OBJETIVOS DEL SIG & SMS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	109
6.2.1.	OBJETIVOS DEL SIG & SMS	109
6.2.2.	PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS SIG & SMS	110
6.3.	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	110
6.3.1.	LA GESTIÓN DEL CAMBIO Y EL SMS	110
6.4.	PROGRAMAS DE GESTIÓN DEL SIG & SMS.....	111
6.5.	REQUISITOS LEGALES	112
CAPÍTULO 7 SOPORTE		114
7.1.	RECURSOS.....	114
7.1.1.	GENERALIDADES.....	114
7.1.2.	PERSONAS	114
7.1.3.	INFRAESTRUCTURA.....	115
7.1.4.	AMBIENTE PARA LAS OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.....	119
7.1.5.	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	120
7.1.6.	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	120
7.2.	COMPETENCIA	121
7.2.1.	COLABORADORES.....	121
7.2.2.	COMPETENCIA DE LOS AUDITORES INTERNOS.....	123
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA.....	123


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	12 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

7.3.1.	PROMOCIÓN DEL SMS	124
7.4.	COMUNICACIÓN.....	126
7.4.1.	GENERALIDADES.....	126
7.4.2.	TIPOS DE COMUNICACIÓN.....	126
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG & SMS	128
7.5.1.	GENERALIDADES.....	128
7.5.2.	FUENTES DE ORIGEN	130
7.5.3.	ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN	131
CAPÍTULO 8 OPERACIÓN		141
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	141
8.2.	REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	142
8.2.1.	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	142
8.2.2.	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	144
8.2.3.	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	144
8.2.4.	CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	145
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS	145
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	145
8.4.1.	GENERALIDADES.....	145
8.4.2.	TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL - SUBCONTRATACIÓN.....	146
8.4.3.	INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS	148
8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	150
8.5.1.	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO	150
8.5.2.	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	151
8.5.3.	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS .	152
8.5.4.	PRESERVACIÓN DEL SERVICIO	153
8.5.5.	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA.....	154
8.5.6.	CONTROL DE LOS CAMBIOS	154
8.6.	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS	154
8.7.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	155
8.7.1.	IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	155

COPIA NO CONTROLADA: Queda prohibido reproducir o hacer cualquier cambio sin autorización del área de SIG. Si este documento es descargado o impreso desde el Portal de Intranet de TALMA, sitio donde se encuentra las versiones vigentes, el documento pasa a ser una Copia No Controlada


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	13 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

8.7.2.	DOCUMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN	155
8.8.	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	156
8.8.1.	CLIMA SEVERO	157
8.8.2.	FLUJO DE COMUNICACIÓN	159
8.9.	DEBIDA DILIGENCIA	160
8.10.	SISTEMA DE DENUNCIAS.....	160
CAPÍTULO 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		163
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	163
9.1.2.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	165
9.1.3.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS	165
9.1.4.	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	166
9.2.	GESTIÓN DE PROGRAMA DE GARANTÍA Y CONTROL	167
9.2.1.	PROGRAMA DE GARANTÍA DEL SIG & SMS.....	167
9.2.2.	PROGRAMA DE CONTROL DEL SIG & SMS	170
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	171
9.3.1.	GENERALIDADES.....	171
9.3.2.	ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	171
9.3.3.	SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	173
CAPÍTULO 10 MEJORA		175
10.1.	GENERALIDADES	175
10.2.	INCIDENTES, ACCIDENTES, NO CONFORMIDAD, CORRECCIÓN, ACCIÓN CORRECTIVA	175
10.2.1.	INCIDENTES OPERACIONALES	175
10.2.2.	ACCIDENTES OPERACIONALES	175
10.2.3.	NO CONFORMIDAD, CORRECCIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA	176
10.3.	MEJORA CONTINUA	178
ANEXOS.....		180

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	14 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

COPIA_NO_CONTROLADA


PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	15 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

COPIA_NO_CONTROLADA

CAPITULO 0:

GENERALIDADES

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	16 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

CAPÍTULO 0 | GENERALIDADES

0.1. PROPÓSITO DEL MANUAL SIG & SMS

El Manual SIG & SMS corporativo se desarrolla en base a los requisitos de las normas ISO, BASC, considerando su estructura de alto nivel, y también de acuerdo a las disposiciones contempladas en las distintas regulaciones que se tiene en cada país donde Talma opera, en concordancia con el Anexo 19, el documento OACI 9859, Convenio de Chicago, además de lo descrito en el Manual GOSM de IATA y de otras certificaciones, lo cual permite la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión que incluye al Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional y otros sistemas de gestión.

0.2. ALCANCE DEL MANUAL SIG & SMS

Este Manual tiene como alcance en su aplicación a la organización Talma en todas las sedes donde tiene operación tanto en Perú, México, Ecuador y Colombia.


0.3. ESTRUCTURA DEL MANUAL SIG & SMS

- Capítulo 0 | Generalidades
- Capítulo 1 | Presentación de la Organización
- Capítulo 2 | Referencias Normativas
- Capítulo 3 | Términos, Definiciones y Abreviaturas
- Capítulo 4 | Contexto de la Organización
- Capítulo 5 | Liderazgo
- Capítulo 6 | Planificación
- Capítulo 7 | Apoyo
- Capítulo 8 | Operación
- Capítulo 9 | Evaluación del desempeño
- Capítulo 10 | Mejora continua

0.4. REVISIONES DEL MANUAL SIG & SMS

Este manual será revisado anualmente para asegurar que su contenido se mantenga actualizado. Sin embargo, se podrán realizar modificaciones o incluir nuevos requisitos según sea necesario, considerando:

- Cambios en los requisitos legales, regulatorios u otros aplicables.
- Cambios en las actividades dentro de la organización o en los procesos
- Nuevas sedes o nuevo servicio brindado
- Nuevo sistema de gestión a implementar
- Sugerencias brindadas por los clientes, autoridades u organismos de certificación.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	17 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Estas modificaciones se documentarán en una circular informativa, que son revisiones temporales de los temas que serán incluidos en la próxima versión del manual SIG & SMS corporativo.


Su aplicación es obligatoria a partir de su emisión y será anulada una vez que la nueva versión del manual SIG & SMS corporativo sea publicada y comunicada.

0.5. CONTROL DEL MANUAL SIG & SMS

El manual del SIG & SMS corporativo es elaborado, revisado y aprobado por el área SIG & SMS de casa matriz en coordinación con el área SIG & SMS de cada país donde Talma tiene operación.

0.5.1 CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL SIG & SMS

El presente manual está disponible para los colaboradores por medio de la plataforma ISOTools, a fin de asegurar una correcta difusión y entendimiento del Manual, y a su vez facilitar su continua revisión por parte del personal de dirección de la compañía. De igual modo, el manual es distribuido a las otras partes interesadas pertinentes que la soliciten, previa autorización del área SIG & SMS de cada país donde Talma tiene operación y con la marca de agua que genera la plataforma ISOTools a la documentación.


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	18 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

COPIA_NO_CONTROLADA

CAPITULO 1:

PRESENTACIÓN

DE LA ORGANIZACIÓN

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	19 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


CAPÍTULO 1 | PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN


Talma es una empresa líder en el sector aerocomercial que nació en Perú hace más de 30 años y que actualmente tiene operaciones en los países de Perú, México, Ecuador, Colombia. En adelante, cuando se quiera hacer referencia a todas las sedes donde Talma opera se le denominará Talma y Subsidiarias.

1.2. RESEÑA HISTÓRICA


- ✓ **Año 1990:** El 7 de junio de 1990 se autoriza a Sandoval S.A. a ejercer actividades como Agente de Carga y se dispone su inscripción en el Registro de Agentes de Carga Aérea de la Dirección General de Transporte Aéreo.
- ✓ **Año 1991:** El 18 de abril de 1991 según Resolución Ministerial No. 170-01-EF/79, se autoriza a Sandoval S.A. a operar como Terminal de Almacenamiento Aéreo.
 - El 14 de setiembre de 1991 se dicta el Decreto Legislativo No. 668 por el cual queda eliminado y prohibido todo tipo de exclusividad, limitación y cualquier otra restricción o práctica monopólica en la producción y comercialización de bienes y prestación de servicios de toda clase, incluyéndose aquellas realizadas por dependencias del Gobierno Central, entidades públicas, empresas comprendidas en la Ley No. 24948 y por cualquier organismo o Institución del Estado.
- ✓ **Año 1992:** Sandoval S.A. inicia operaciones en PERÚ como terminal de almacenamiento el 22 de enero de 1992 bajo la denominación comercial TALMA (Terminal de Almacenamiento Aéreo).
- ✓ **Año 1993:** El 15 de diciembre de 1993 se constituye Ogden & Talma Aviation Services of Perú S.A. mediante Escritura Pública de Constitución Simultánea de Sociedad Anónima.
- ✓ **Año 1994:** Luego de haber obtenido de CORPAC la autorización para brindar el servicio integral de rampa en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, TALMA PERÚ inicia sus operaciones.
 - Con fecha 2 de febrero de 1994, la Intendencia de Aduana Aérea del Callao (Resolución de Gerencia de Importación No. 000034) otorga a la empresa el permiso para operar tales servicios con los beneficios de Zona Franca Aeroportuaria.
 - La primera aeronave a la cual se le prestó servicio de rampa fue de la compañía SAETA de Ecuador, el 15 de febrero de 1994.
 - En agosto de 1994, TALMA PERÚ, unidad de negocios de Sandoval S.A., inicia sus operaciones del Terminal de Almacenamiento Aéreo en el Aeropuerto Internacional “Coronel Francisco Secada Vignetta” de Iquitos.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	20 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


- ✓ **Año 1996:** En enero de 1996, TALMA PERÚ implementa el Terminal de Almacenamiento Postal, destinado a brindar facilidades y seguridad a las empresas de Mensajería Internacional (courier) para el manejo de sus operaciones.
- ✓ **Año 1998:** TALMA PERÚ certifica por primera vez la norma internacional de sistema de gestión de calidad ISO 9001, con la certificadora Bureau Veritas, empresa certificadora acreditada, por la UKAS Quality Managament (Reino Unido) la cual verificó que nuestra empresa cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad efectivo y en constante mejora que cumple con los requisitos de la norma ISO 9001.
 - En marzo de 1998, SANDOVAL S.A.; escinde su unidad de negocios TALMA con el objetivo de fusionarse con OGDEN & TALMA AVIATION SERVICES OF PERU SRL. y poder ampliar la gama de servicios aeroportuarios asociados a una de las principales compañías del ámbito mundial en servicios aerocomerciales como es OGDEN CORPORATION.
- ✓ **Año 1999:** La fusión se formalizó el 1ro. de enero de 1999, quedando como razón social OGDEN & TALMA AVIATION SERVICES OF PERU SRL y como marca comercial TALMA OGDEN.
 - El 2 de julio de 1999 se inicia las operaciones en otras provincias como Cusco y Arequipa, brindando el servicio de carga nacional y atención de aeronaves.
- ✓ **Año 2000:** A inicios de febrero del 2000 se inició el servicio de FBO (Fixed Based Operator).
 - En abril del 2000 se cambió la razón social acordándose ésta como TALMA OGDEN SRL.
 - El 19 de junio del 2000 se inició el servicio de Handling de pasajeros con una línea aérea.
 - A fines del año 2000 Ogden Corporation concreta la venta de su unidad de negocios Ogden Aviation Services a Menzies Group.
- ✓ **Año 2001:** En febrero del 2001, se abre una nueva operación en Juliaca y en junio del mismo año se abren 3 nuevas operaciones en Chiclayo, Tacna y Trujillo.
- ✓ **Año 2003:** En el año 2003, TALMA PERÚ obtiene por primera vez el certificado BASC (Alianza por un Comercio Seguro) en la Unidad de Negocio de Carga.
 - A partir de enero de 2003, Talma Ogden S.R.L. cambia su razón social por Talma Menzies S.R.L.
 - En febrero del 2003, inaugura el terminal de exportaciones Talma Export, contando con los sistemas de seguridad más avanzados, las medidas más estrictas para la lucha antidrogas y las acciones contra el terrorismo.
- ✓ **Año 2004:** En julio del 2004 se inicia una nueva operación en Tarapoto y en agosto del mismo año se inician nuevas operaciones en Piura y Tacna.
 - En diciembre del 2004 Talma se certifica por primera vez con la ISO 14001 versión 2000 y la OHSAS 18001, asegurando la implementación mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión ambiental y de Salud y seguridad ocupacional en nuestros procesos.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	21 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ **Año 2006:** En diciembre del 2006 se inicia una nueva operación en Pucallpa.
- ✓ **Año 2007:** En el 2007 se crea la Escuela IATA.
- ✓ **Año 2008:** En enero del 2008 las áreas de Sistemas, Logística, Administración y Finanzas de Talma Menzies pasan a ser parte de Servicios Compartidos del grupo Sandoval.
 - En abril del 2008 Talma Menzies establece una sociedad con Enfoca SAFI y un contrato de franquicia con Menzies Aviation Group.
 - En setiembre del 2008 Talma Menzies S.R.L abre dos nuevas estaciones en Tumbes y Cajamarca.
- ✓ **Año 2009:** En enero del 2009 Talma Menzies S.R.L cambia de razón social a Talma Menzies S.A.
 - En febrero del 2009 se forma el área de Equipo de Safety como una respuesta a los requisitos establecidos por ISAGO y por Menzies.
 - En noviembre del 2009 Talma Menzies S.A. cambia de nombre comercial y logo en respuesta al próximo fin del contrato de franquicia con Menzies Aviation.
- ✓ **Año 2010:** En abril del 2010 finalizo el contrato de franquicia con Menzies Aviation, y cambia la razón social de Talma Menzies S.A. a Talma Servicios Aeroportuarios S. A.
 - En noviembre del 2010, Talma obtiene la certificación ISAGO en Lima.
 - En el año 2010 iniciamos los servicios como TMA (Taller de Mantenimiento Aeronáutico) obteniendo la certificación DGAC RAP 145 para los servicios IFEi4000.
- ✓ **Año 2011:** En el año 2011 se le da el reconocimiento a Talma de Marca Perú.
- ✓ **Año 2013:** El 05 de febrero del 2013, el TMA de Talma Servicios Aeroportuarios S.A. pasa a ser OMA-032 según la Regulación Aeronáutica del Perú RAP 145 Nueva Edición.
 - En el año 2013, Talma certifica ISAGO en la estación de Cusco.
 - En marzo del 2013, Talma obtiene por primera vez la certificación ISO 28000, convirtiéndose en la primera empresa nacional en el rubro de Servicios Aeroportuarios en obtener esta.
 - En el 2013 Talma certifica con la RAP 109 Agente de Carga Habilitado.
- ✓ **Año 2014:** El 23 de enero del 2014 TALMA PERÚ se certifica como CMAE (Centro de Mantenimiento Extranjero) con la DGAC CHILE - CMAE N° E-509.
 - En el año 2014 Se realiza la mudanza de áreas administrativas como contabilidad, finanzas, planeamiento estratégico, legal, comunicación corporativa, entre otros, a nuestra nueva sede en la Rambla, en Jr. Doménico Morelli 110 – San Borja.
 - En el 2014 TALMA PERÚ se certifica con la RA3.
 - En junio del 2014 TALMA PERÚ a través de su servicio en la OMA-032 incrementó su capacidad de servicio a Mantenimiento de Línea de acuerdo a lo definido por la RAP 43NE, inspecciones periódicas y ejecución de directivas de aeronavegabilidad para AIRBUS A319/320.
 - En el 2014 se inauguraron las estaciones de Talara y Ayacucho, formando parte de la ampliación de las sedes de Talma a nivel nacional.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	22 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ **Año 2015:** En el 2015 se culmina satisfactoriamente el proyecto HERMES, aplicado a los procesos de carga. Este sistema de clase mundial nos ayudó a mejorar la gestión de nuestros procesos en carga y almacenes, beneficiando notablemente a nuestros clientes con rapidez, seguridad y eficiencia.
 - En julio del 2015 certificamos ABE con la Asociación de Buenos empleadores, la cual nos incluye dentro del selecto grupo de empresas reconocidas como “Buenos empleadores”.
 - En el 2015 OMA de TALMA PERÚ certifica la RDAC 145 por la DGAC Ecuador, habilitando a la empresa a operar con la clasificación de “Estructura de aeronave” y “Motores de aeronave”.
 - En el 2015 se inaugura la estación de Huánuco.
 - En el 2015 se logran las certificaciones para OMA de TALMA PERÚ con TARE 028 (Colombia) y CMAE 059 (Ecuador).
 - En noviembre del 2015 se logra la certificación RA3 en TALMA MÉXICO.
- ✓ **Año 2016:** A inicios del 2016 TALMA PERÚ certificó BASC para las operaciones en Rampa.
 - En junio del 2016 se realiza la mudanza de la Base de Mantenimiento de equipos junto con las oficinas administrativas en el aeropuerto internacional Jorge Chavez, mudándonos a la Base 4.
 - En agosto del 2016 se certifican los servicios en la estación de Jaén.
 - El 22 de setiembre del 2016 The Federal Administration Aviation (FAA) certifica a TALMA PERÚ como una estación reparadora bajo la FAR 145 con el FAA Certificate 1TMY400C.
- ✓ **Año 2017:** En febrero 2017 nos otorgan el certificado ISAGO en Arequipa e Iquitos por primera vez.
 - En marzo del 2017 se inician operaciones en la nueva estación en Jauja.
 - En mayo del 2017 se inauguró la base de Operaciones en Docampo.
 - En mayo del 2017 se tomó la operación de Andes Ecuador.
 - En julio del 2017 TALMA PERÚ recertificó la Trinorma (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001) con la nueva versión de la ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 convirtiéndose en la primera empresa del sector el lograr este nuevo reto.
 - A Inicios de noviembre del 2017 se unen las Unidades de Negocio de Carga y Rampa bajo una sola Gerencia, permitiendo una visión integral del negocio y consolidar los objetivos orientados al planeamiento estratégico de la organización.
 - El 13 de noviembre del 2017, TALMA PERÚ inicia el proceso de certificación de la ISO 37001: 2016, Sistema de Gestión Antisoborno, con la empresa certificadora BASC PERÚ.
- ✓ **Año 2018:** En noviembre 2018, se obtiene la certificación para brindar los servicios de atención a pasajeros y despacho de vuelo en Talma Ecuador.
 - En diciembre 2018, se inicia la gestión para la adquisición de la empresa LASA – Colombia.


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	23 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ **Año 2019:** En el año 2019 en México se realiza la adquisición del almacén de Varig de México ubicado en la aduana del aeropuerto de la ciudad de México, en el cual se realiza manejo, almacenamiento y custodia de carga de importación.
 - En enero 2019, se finaliza la transacción de compra de LASA, la cual pasa a ser una subsidiaria de Talma en Colombia
- ✓ **Año 2020:** En Octubre del 2020 TALMA PERÚ recertificó la Trinorma (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001) ampliando el alcance que inicialmente era para Lima y provincias para incluir a las sedes de Quito y Guayaquil.
México certifica por primera vez CEIV PHARMA. BIOSEGURIDAD en Talma Colombia.
 - Colombia se certifica para el reinicio de sus actividades post pandemia bajo los sellos de Bioseguridad Check In y Safe Guard (Bureau Veritas)
- ✓ **Año 2021:** Talma Perú certifica por primera vez CEIV PHARMA el cual refleja nuestro compromiso de cumplir con los requerimientos necesarios para el manejo y almacenamiento de mercancías farmacéuticas.
- ✓ **Año 2022:** Talma Perú certifica por primera vez CEIV FRESH y recertifica ISAGO para Lima como Casa Matriz y Estación.
- ✓ **Año 2022:** Talma Colombia certifica por primera vez en ISAGO para las estaciones de Bogotá, Cali y Medellín.
Talma Ecuador vuelve a retomar la certificación de ISAGO para las estaciones de Quito y Guayaquil.
- ✓ **Año 2023:** Talma México abre su estación (NLU) en el Aeropuerto Internacional Felipe Angeles del Estado de México con operaciones de carga.
En diciembre del 2023, se realiza la mudanza de la Base de Mantenimiento de equipos junto con las oficinas administrativas en el aeropuerto internacional Jorge Chavez, mudándonos a la Base 2.
- ✓ Talma México, recibe la certificación CEIV LITHIUM y SMART FACILITY tanto para MEX como para NLU.
- ✓ **Año 2024:** Talma México recibe por primera vez la certificación ISAGO tanto para MEX como para NLU.

1.3. VISIÓN, MISIÓN, VALORES Y PROPÓSITO

1.3.1. VISIÓN

Liderar el mercado de servicios aeroportuarios en Latinoamérica y ser reconocidos por nuestros altos estándares de seguridad, calidad y excelencia operacional.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	24 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

1.3.2. MISIÓN

Brindar una propuesta de valor integral de servicios aeroportuarios y carga que garanticen la eficiencia, la seguridad y la calidad requerida tanto por nuestros clientes como para nuestros colaboradores y reguladores.

1.3.3. VALORES



COMPROMETIDOS CON LA COMPETITIVIDAD



COMPROMETIDOS CON LA VOCACIÓN DE SERVICIO



COMPROMETIDOS CON LA INTEGRIDAD




COMPROMETIDOS CON LA RESPONSABILIDAD

1.3.4. PROPÓSITO

COPIA_NO_CONTROLADA



		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	25 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

1.4. DONDE OPERA LA EMPRESA

Talma cuenta con una red de servicios a escala nacional e internacional de la siguiente manera:




En PERÚ, se tiene operaciones en **20 aeropuertos**: Lima, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Chiclayo, Cuzco, Iquitos, Ilo, Jaén, Jauja, Juliaca, Pisco, Piura, Pucallpa, Puerto Maldonado, Tacna, Talara, Tarapoto, Trujillo, Tumbes.

En MÉXICO, se tiene operaciones en **4 aeropuertos**: Ciudad de México, Guadalajara, Estado de México y Toluca.

En ECUADOR, se tiene operaciones en **8 aeropuertos**: Baltra, Coca, Cuenca, Guayaquil, Loja, Manta, Quito, San Cristóbal.

En COLOMBIA, se tiene operaciones en **21 aeropuertos**: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Leticia, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Riohacha, San Andrés, Santa Marta, Valledupar, Villavicencio, Yopal.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	26 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

1.5. UBICACIÓN DE LA EMPRESA


En **PERÚ**, en Lima, se cuenta con oficinas administrativas e instalaciones en:

- ✓ Av. Elmer Faucett 2879 – Provincia Constitucional del Callao
- ✓ Calle los Cedros 170 Urb. Bocanegra – Callao
- ✓ Sede Docampo: Calle Corpac 375
- ✓ Calle Aeronaves N° 240 (Ala aérea N° 2: - Base FAP); Aeropuerto Jorge Chávez, Callao 1 – Perú

Asimismo, la empresa cuenta con instalaciones dentro de los siguientes aeropuertos:

Arequipa (AQP):	Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón
Ayacucho (AYP):	Aeropuerto CRL. FAP Alfredo Mendivil Duarte
Cajamarca (CJA):	Aeropuerto Mayor GNR. FAP Armando Revoredo Iglesias
Chiclayo (CIX):	Aeropuerto Internacional CAP. FAP José Abelardo Quiñones
Cusco (CUZ):	Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete
Iquitos (IQT):	Aeropuerto Internacional CRL. FAP Francisco Secada Vignetta
Ilo (ILQ):	Aeropuerto de Ilo
Jaén (JAE):	Aeropuerto de Jaén
Jauja (JAU):	Aeropuerto Francisco Carlé
Juliaca (JUL):	Aeropuerto Internacional Inca Manco Cápac
Pisco (PIO):	Aeropuerto CAP. Renán Elías Olivera
Piura (PIU):	Aeropuerto Internacional CAP. FAP Guillermo Concha
Pucallpa (PCL):	Aeropuerto Internacional CDTE. FAP David Abensur Rengifo
Puerto Maldonado (PEM):	Aeropuerto Internacional Padre Aldarniz
Tacna (TCQ):	Aeropuerto Internacional CRL FAP Carlos Ciriani Santa Rosa
Talara (TYL):	Aeropuerto Internacional CAP. FAP Víctor Montes Arias
Tarapoto (TPP):	Aeropuerto CAD. FAP Guillermo del Castillo
Trujillo (TRU):	Aeropuerto Internacional CAP. FAP Carlos Martínez Pinillos
Tumbes (TBP):	Aeropuerto CAP. FAP Pedro Canga Rodríguez



		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	27 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


EN MÉXICO, se cuenta con oficinas administrativas e instalaciones en:

- ✓ Antiguo Camino ASA Edificio NC, Zona de Agencias Aduanales, Peñón de los Baños, 15520 Ciudad de México

Asimismo, la empresa cuenta con instalaciones dentro de los siguientes aeropuertos:

Ciudad de México (MEX):	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
Toluca (TLC):	Almacén Fiscalizado 2, Aduana del Aeropuerto Internacional de Toluca.
Guadalajara (GDL):	Aeropuerto Internacional Miguel Hidalgo
Estado de México (MEX):	Aeropuerto Internacional Felipe Angeles (AIFA)



		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	28 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


EN ECUADOR, se cuenta con oficinas administrativas e instalaciones en:

- ✓ Tababela, Vía Alpachaca S/N, junto al acceso A. Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre – Quito.
- ✓ Av. de las Américas, zona de carga internacional – Guayaquil

Asimismo, la empresa cuenta con instalaciones dentro de los siguientes aeropuertos:

Baltra (GPS):	Aeropuerto Seymour de Baltra
Coca (OCC):	Aeropuerto Francisco de Orellana
Cuenca (CUE):	Aeropuerto Internacional Mariscal La Mar
Guayaquil (GYE):	Aeropuerto Internacional José Joaquín Olmedo
Loja (LOH):	Aeropuerto Ciudad de Salama
Manta (MEC):	Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro
Quito (UIO):	Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre
San Cristobal (SCY):	Aeropuerto San Cristóbal



		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	29 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


EN COLOMBIA, se cuenta con oficinas administrativas en:

- ✓ Carrera 25 #1 A Sur – 155 – Edificio Alto Tesoro Piso 3, Medellín, Antioquia

Asimismo, la empresa cuenta con instalaciones dentro de los siguientes aeropuertos:

Armenia (AXM):	Aeropuerto El Edén
Barranquilla (BAQ):	Aeropuerto Ernesto Cortissoz
Bogotá (BOG):	Aeropuerto Internacional El Dorado
Bucaramanga (BGA):	Aeropuerto Internacional Palonegro
Cali (CLO):	Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón
Cartagena (CTG):	Aeropuerto internacional Rafael Nuñez
Cúcuta (CUC):	Aeropuerto Internacional Camilo Daza
Florencia (FLA):	Aeropuerto Gustavo Artunduaga Paredes
Leticia (LET):	Aeropuerto Internacional General Alfredo Vásquez Cobo
Manizales (MZL):	Aeropuerto La Nubia
Medellín (MDE):	Aeropuerto Internacional José María Córdova
Montería (MTR):	Aeropuerto Nacional Los Garzones
Neiva (NVA):	Aeropuerto Benito Salas
Pasto (PSO):	Aeropuerto Antonio Nariño
Pereira (PEI):	Aeropuerto Internacional Matecaña
Riohacha (RCH):	Aeropuerto Almirante Padilla
San Andrés (ADZ):	Aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla
Santa Marta (SMR):	Aeropuerto Internacional Simón Bolívar
Valledupar (VUP):	Aeropuerto Alfonso López Pumarejo
Villavicencio (VVC):	Aeropuerto Vanguardia
Yopal (EYP):	Aeropuerto El Alcaraván



		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	30 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

1.6. NUESTROS SERVICIOS

Talma es una empresa líder en el sector aerocomercial con más de 30 años de experiencia, ofreciendo al mercado lo siguiente:

En **PERÚ**, los servicios de:

- Atención a la Aeronave en Rampa (**Ground Handling**)
- Base especializado en Aviación Corporativa (**Fixed Base Operator – FBO**)
- Manejo y Almacenaje de la carga nacional e internacional (**Cargo Handling**)
- Agente de Asistencia en Tierra / Administración y Manejo de las Operaciones de carga (**General Handling Agent – GHA**)
- Organización de Mantenimiento Aprobada (**OMA**)
- Capacitación y entrenamiento especializado, a través de Talma Training School (**TTS**)

En **MÉXICO**, los servicios de:

- Agente de Asistencia en Tierra para aerolíneas clientes (**General Handling Agent – GHA**)
- Manejo, almacenamiento y custodia de carga (**Cargo Handling**)
- Maniobras de Carga en Recintos fiscalizados de la AAICM


En **ECUADOR**, los servicios de:

- Rampa, limpieza interna y externa de aeronaves
- Recepción, atención y despacho de pasajeros
- Despacho Operacional de Vuelo
- Procesamiento de Carga
- Mantenimiento en línea

En **COLOMBIA**, los servicios de:

- Atención a la Aeronave en Rampa
- Mantenimiento en línea
- Limpieza y desinfección de Aeronaves
- Servicio al pasajero
- Servicios Especiales

Talma y Subsidiarias presta servicios a distintos clientes tales como: Líneas Aéreas, Agentes de Carga, Aduanas, Compañías de Mensajería Internacional, Operadores aeroportuarios, Exportadores e Importadores (los clientes varían según el servicio que brinden en cada país donde se opera).

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	31 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

PERÚ:

Servicios en rampa:

ATENCIÓN DE AERONAVES

Atención integral a la aeronave mientras permanece en la rampa del aeropuerto, desde las coordinaciones previas con las Líneas Aéreas antes de la llegada del vuelo hasta el remolque final de la aeronave para el próximo despegue. Dicho servicio incluye el manejo del equipaje, carga y descarga de bodegas, limpieza de la cabina, remolque de la aeronave (Pushback) y otros servicios de soporte (Generador Eléctrico – GPU, Arranque Neumático de Turbina, Aire Acondicionado, Agua Potable, Aguas Negras, entre otros).

OPERADOR DE BASE FIJA (FIXED BASE OPERATOR)


El servicio FBO está dirigido a operadores de aeronaves privadas que no cuentan con un centro de control de operaciones aeronáuticas en cada uno de sus destinos. Este servicio cubre la atención integral a la aeronave, tripulación y los pasajeros de vuelos corporativos como agente operador de base fija, desde la llegada, durante la estadía y hasta el despegue.

Este servicio también implica comunicaciones con la aeronave, desde su ingreso al territorio peruano hasta su arribo en tierra.

ATENCIÓN DE PASAJEROS (PAX HANDLING)

La atención a los pasajeros y equipaje tanto de salida como de llegada en los vuelos de las Líneas Aéreas:

- Atención a Pasajeros de Salida, comprende desde la atención en counter hasta el embarque en la aeronave
- Atención a Pasajeros de Llegada, comprende desde el desembarque de la aeronave hasta la entrega final del equipaje.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	32 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Servicios en terminales de carga nacional e internacional:

CARGA AÉREA DE IMPORTACIÓN

El servicio de carga aérea de importación incluye el manejo físico y documentario de la carga desde su recepción, en la rampa del aeropuerto, hasta la entrega final al consignatario en nuestros almacenes luego de su desaduanaje.

CARGA AÉREA DE EXPORTACIÓN

El servicio de carga aérea de exportación incluye el manejo físico y documentario de la carga de exportación, desde la recepción de los bultos entregados por los clientes en los almacenes hasta la entrega final en la rampa del aeropuerto para su embarque en la aeronave. Este servicio se brinda independientemente o en forma conjunta, es decir, se puede ofrecer únicamente el manejo físico de la carga o brindar conjuntamente el manejo documentario. En el primer caso, la línea aérea se provee de su propio personal para el manejo de los documentos.


CARGA AÉREA NACIONAL

El servicio de carga aérea nacional incluye el manejo físico y documentario de la carga tanto para el flujo de mercadería de salida (desde Lima hacia provincias), como para el flujo de llegada (desde provincias hacia Lima):

- ✓ El flujo de salida, comprende desde la recepción de la carga entregada por el cliente en almacén, hasta su entrega final en la rampa del aeropuerto para su embarque en la aeronave.
- ✓ El flujo de llegada, comprende desde la recepción de la carga en la rampa del aeropuerto, hasta su entrega en nuestros almacenes al consignatario.

SERVICIO DE “GENERAL HANDLING AGENT” O AGENTE DE ASISTENCIA EN TIERRA (GHA)

El servicio de Agente de Asistencia en Tierra, está dirigido a líneas aéreas que deseen optimizar el negocio de carga. El objetivo es administrar eficientemente los recursos permitiendo orientar las operaciones a la actividad comercial. Mediante este servicio, la aerolínea designa a Talma las labores administrativas y operativas del departamento de carga.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	33 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Servicios en OMA:

ORGANIZACIÓN DE MANTENIMIENTO APROBADA

El servicio de la OMA-032 Talma Servicio Aeroportuarios S.A. consiste en brindar servicios de mantenimiento de aeronaves, para lo cual se cuenta con autorizaciones y certificaciones de autoridades aeronáuticas como: Dirección General de Aeronáutica Civil del Perú (DGAC), Dirección General de Aeronáutica Civil de Chile (DGAC), Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia (Aerocivil), Instituto Nacional de Aeronáutica Civil de Venezuela (DGAC) y la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC).

Además, se cuenta con técnicos aeronáuticos con licencias de la DGAC de Panamá y la FAA de los Estados Unidos de América.


Los servicios básicos que se brinda son:

- **Trabajo en línea** (es la atención durante tránsitos)
- **DMA** (es la administración y control de repuestos en zona franca)
- **Trabajos de Producción** (es todo trabajo nocturno de acuerdo con el programa de mantenimiento)
- **Servicios complementarios** (es lavado de motor, boroscopia, corrida de motor y taxeo (prueba de encendido), tapicería, desinfección, pintura, NDT, estructuras, lavado aeronave)
- **Talleres** (es trabajos de reparación de ruedas, frenos, oxígeno, baterías)
-

Servicios Capacitación técnica:

TALMA TRAINING SCHOOL

Es un centro de capacitación del sector aerocomercial orientado a convertir al Perú en una plaza moderna en el mundo del transporte aéreo internacional, a través de la capacitación a personal de líneas aéreas, terminales aeroportuarios, agentes de carga, aeropuertos, agencias de viaje, entre otros. Desde el 2007 viene capacitando a más de 12,000 personas y ha dictado más de 100,000 horas de capacitación. Para cumplir con esta meta TTS ofrece un servicio de instrucción diferenciado, a cargo de instructores altamente capacitados y actualizados en las aplicaciones tecnológicas y la normatividad en materia de transporte de carga. Asimismo, TTS es el primer centro de capacitación aeronáutica certificado por IATA en el Perú. La metodología de enseñanza incluye clases teóricas y talleres prácticos con ejercicios aplicativos al tema de enseñanza, así como el uso de ayudas audiovisuales. Los cursos están basados en manuales de operación aplicables al sector y sus contenidos son constantemente actualizados y desarrollados en cumplimiento con la normatividad vigente.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	34 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

ECUADOR:

Servicio de Rampa: Comprende las siguientes actividades:


- Asistencia a la aeronave, mediante equipos y vehículos de rampa para el embarque y desembarque de pasajeros, equipaje, carga y correo; abastecimiento de agua potable; drenado de aguas servidas, suministro de energía eléctrica, arranque neumático, aire acondicionado, nitrógeno, fumigación de aeronaves y limpieza interna y/o externa de aeronaves.
- Transporte de la carga, correo y equipaje desde y/o hacia las aeronaves, terminales aeroportuarios, áreas de transbordo, paletizadoras de carga, almaceneras temporales.
- Transporte de pasajeros y tripulantes desde las aeronaves, terminales aeroportuarias y viceversa.
- Remolque y push back de aeronaves en el área de movimiento mediante equipos y vehículos de rampa destinados para el efecto.
- Cargado, distribución de la carga, aseguramiento de pallets y contenedores en la aeronave, en coordinación con el servicio de Despacho Operacional del Vuelo.

Atención, Recepción y Despacho de Pasajeros. - Este servicio será llevado a cabo por parte de las compañías conformadas para el efecto, lo que incluyen controles e inspecciones de seguridad de los pasajeros y equipajes para prevenir actos de interferencia ilícita, y la aplicación de procedimientos para el transporte de mercancías peligrosas y artículos prohibidos por vía aérea, comprende las siguientes actividades:

- Recepción, Atención y Despacho de Pasajeros en counters para:
 - Vuelos regulares y/o especiales
 - Vuelos no regulares y/o charters.
- Recepción y atención de pasajeros especiales.
- Manejo de sistemas de chequeo y reservas de pasajeros en counters.
- Verificación de documentos para el abordaje para vuelos locales e internacionales.
- Manejo de equipajes de mano y equipajes no acompañados.
- Recepción y transporte de animales vivos.
- Manejo de mercancías peligrosas y artículos prohibidos en equipaje de pasajeros.

Despacho Operacional de Vuelo. - (Recepción, atención y despacho de aeronaves) comprende las siguientes actividades:

- Elaboración y/o recepción y/o control del peso y balance de la aeronave;
- Elaboración y/o recepción y/o control del Plan de Vuelo Operacional y ATC;


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	35 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- Recopilación de información y documentación necesaria para la salida del vuelo como información meteorológica, pronósticos de la ruta y zonas de aproximación al aterrizaje, NOTAMs y demás información concerniente a la operación del vuelo;
- Briefing a la tripulación (si aplica);
- Entrega de la documentación del vuelo a la Autoridad Aeronáutica.
- Proveer información al Control Operacional de los operadores, concerniente a los datos de pesos (pasajeros, carga y correo) para la elaboración de plan de vuelo operacional.
- Ejecución de la planificación operacional del vuelo y coordinación de la distribución de la carga en la aeronave, de acuerdo a lo establecido por el Control Operacional de los operadores.
- Asistencia en rampa a las aeronaves menores a 5700 Kg de MTOW, para el parqueo y operación de equipos para el traslado de equipajes.

Del Procesamiento de Carga. - Este servicio será llevado a cabo por parte de paletizadoras y/o almaceneras temporales, lo que incluyen controles e inspecciones de seguridad de la carga para prevenir actos de interferencia ilícita, y la aplicación de procedimientos para el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea y/o su almacenamiento, comprende las siguientes actividades:

- Recepción, control y pesaje individual de la carga en muelles;
- Control de temperatura;
- Paletizaje de la carga;
- Armado y pesaje de contenedores y pallets;
- Controles de seguridad (para evitar la intrusión de artefactos de sabotaje y/o mercancías peligrosas no autorizadas);
- Colocación en pallets y contenedores de redes, seguros y correas;
- Almacenamiento de la carga en cuartos fríos;
- Manejo y almacenamiento de carga seca;
- Manejo y almacenamiento de mercancías peligrosas;
- Inspección y almacenamiento de redes, pallets, containers, seguros y correas.

Actividades De Mantenimiento De La Línea De Vuelo: El servicio de la OMA-084 Talma Servicio Aeroportuarios S.A. está dirigido a los operadores que deseen mantenerse en un nivel de mantenimiento acorde a las exigencias internacionales que incorporan una mayor importancia a los aspectos de seguridad, medio ambiente además de un conocimiento creciente entre la conexión existente de la disponibilidad de la aeronave con la calidad del servicio brindado. Mediante este servicio, la aerolínea designa a la OMA-084 las labores de recepción y despacho de aeronave que comprenden los chequeos sobre la condición externa e interna de los sistemas del avión, lo cual permite prevenir inconvenientes operacionales durante el vuelo. Adicionalmente se provee el servicio de representante técnico para líneas aéreas extranjeras.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	36 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

MÉXICO:

Servicio de Almacenamiento, Manejo y Custodia de carga


- Recepción de mercancías de importación y exportación en el transporte aéreo
- Almacenamiento de acuerdo al tipo de mercancías:
 - Almacenamiento con temperatura controlada (farmacéutica, perecedero, DGs)
 - Almacenamiento de mercancías valoradas
 - Manejo de animales vivos
 - Almacenamiento de Restos Humanos
 - Almacenamiento de Mercancías Peligrosas
 - Mercancías Sobredimensionadas
 - Correo
- Inspección de mercancías mediante Rayos X y ETD
- Servicio de Maniobras de carga dentro de la aduana
 Contamos con autorización por parte de la autoridad mexicana para brindar el servicio de maniobras para la carga y descarga de camiones para importación y exportación, traslados de carga de almacén a almacén (transbordos), así como los servicios de aduana.
- Servicio de transbordo y transferencia de carga
- Servicio de Cross Dock
- Almacén para la consolidación, almacenaje, etiquetado, armado de skids, pesado y desconsolidación de la carga internacional

Servicio de GHA (General Handling Agent)

- Atención directamente con Aerolínea contratante
- Manejo de documentación de la carga
- Paletizado y armado de pallets de acuerdo a las prioridades asignadas por la aerolínea.

Servicio de Maniobras

- Manejo de la mercancía de diversos almacenes del AAICM
- Realización de cargado de unidades

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	37 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

COLOMBIA:

Servicios en rampa

- Manejo de equipaje
- Cargue y descargue
- Limpieza en tránsito
- Limpieza en pernocta
- Suministro de agua potable
- Drenaje
- Remolque
- Parqueo
- Lavado externo de aeronaves
- Operación de muelles de abordaje

Servicios en módulo

COPIA_NO_CONTROLADA


- Báscula
- Servicios en sala de abordaje
- Check in
- Servicios especiales al pasajero

Servicios taller

- Mantenimiento preventivo planificado
- Mantenimiento correctivo (diagnóstico y reparación)
- Servicios de reparación mayor
- Trabajos de pintura y presentación de equipos de tierra

Mantenimiento de Aeronaves

- Mantenimiento en línea de aviones en tránsito, pernocta, semanal y diario
- Servicio On Call


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	38 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

CAPITULO 2:

COPIA_NO_CONTROLADA

REFERENCIAS

NORMATIVAS

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	39 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

CAPÍTULO 2 | REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1. ADUANA

No aplica para Talma Ecuador ni para Talma Colombia.

En PERÚ:

- ✓ Ley General de Aduanas y su reglamento
- ✓ Ley de delitos aduaneros
- ✓ Tabla de sanciones de la ley general de ADUANAS
- ✓ Resolución de Superintendencia Nacional adjunta de Aduanas

En MÉXICO:

- ✓ Constitución Política de los estados unidos mexicanos
- ✓ Ley aduanera
- ✓ Ley de comercio exterior
- ✓ Ley de impuestos generales de importación y exportación
- ✓ Reglas generales del comercio exterior

2.2. AUTORIDAD DE AVIACIÓN CIVIL


Aplica para todas las sedes donde Talma tiene operación.

En PERÚ:

- ✓ Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSAC)
- ✓ Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación Civil (PNISAC)
- ✓ RAP 109, RAP 110, RAP 111, RAP 145, RAP 43, RAP 65, RAP 121 (despachadores de vuelo)
- ✓ Ley de aeronáutica civil del Perú y su reglamento

En MÉXICO:

- ✓ Circular Obligatoria de Seguridad de la Aviación 17.1 Manual De Seguridad para la prevención de actos de interferencia ilícita
- ✓ Circular Obligatoria de Seguridad de la Aviación 17.2 Regulación de artículos prohibidos a introducir a las aeronaves de Servicio al Público, y su posesión en las zonas estériles de los Aeródromos Civiles de Servicio al Público para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita
- ✓ Circular Obligatoria de Seguridad de la Aviación 17.4 Operador de Carga Segura
- ✓ Circular Obligatoria de Seguridad de la Aviación 17.8 Programa de Instrucción
- ✓ Circular Obligatoria de Seguridad de la Aviación 17.16 Evaluación de riesgos
- ✓ Programa nacional de seguridad de la Aviación Civil
- ✓ Reglamento de la Ley de Aviación Civil

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	40 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

En ECUADOR:

- ✓ Políticas y Procedimientos para el Control y Vigilancia de los Servicios Auxiliares al Transporte Aéreo, y los Requerimientos para Obtener, Renovar y Modificar la Carta de Autorización de Parte de la Dirección General de Aviación Civil
- ✓ Reglamentación de Prevención y Control del Consumo Indevido de Sustancias Psicoactivas en el Personal Aeronáutico RDAC 120
- ✓ Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSAC)
- ✓ Programa Nacional de Instrucción y Certificación de Seguridad de la Aviación (PNICSAC)
- ✓ Programa Nacional de Control de Calidad en Seguridad de la Aviación Civil
- ✓ Programa Nacional de Manejo de Crisis en Seguridad de la Aviación
- ✓ Programa Nacional de Seguridad de la Carga Correo y Suministro Aéreo
- ✓ Clasificación De Reserva Al Contenido Del Programa Nacional De Seguridad De La Aviación Civil DGAC-YA-2017-0149-R
- ✓ Resolución Nro. DGAC-DGAC-2021-0034-R OS Requerimientos para la emisión, renovación y modificación de la carta de autorización de parte de la Dirección General de Aviación Civil, a los servicios auxiliares al transporte aéreo

COPIA NO CONTROLADA

En COLOMBIA:

- ✓ RAC 160
- ✓ Programa Nacional de Control de Calidad de la Seguridad de la Aviación Civil - PNCC
- ✓ Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil – PNSAC
- ✓ Programa Nacional de Instrucción en Seguridad de la Aviación Civil.
- ✓ Protocolo Nacional de contingencia
- ✓ Plan de contingencia de los Aeropuertos - PCA
- ✓ Plan de Seguridad de los Aeropuertos - PSA
- ✓ Plan de Seguridad de explotador de Aeronaves – PSE
- ✓ Procedimientos Operativos Normalizados – PON
- ✓ Programa universal OACI de auditoría de la seguridad de la aviación (USAP)

2.3. TRÁFICO ILÍCITO DE DROGAS


Aplica para todas las sedes donde Talma tiene operación.

En PERÚ:

- ✓ Ley de represión del tráfico ilícito de drogas
- ✓ Ley sobre tráfico ilícito de drogas
- ✓ Ley de lucha contra el narcotráfico
- ✓ Ley penal contra el lavado de activos
- ✓ Ley que modifica artículos de la Ley penal contra el lavado de activos
- ✓ Ley que modifica la ley penal contra el lavado de activos
- ✓ Ley de control de insumos químicos y productos fiscalizados y su reglamento
- ✓ Normas sobre el insumo químico fiscalizado

En MÉXICO:

COPIA NO CONTROLADA: Queda prohibido reproducir o hacer cualquier cambio sin autorización del área de SIG. Si este documento es descargado o impreso desde el Portal de Intranet de TALMA, sitio donde se encuentra las versiones vigentes, el documento pasa a ser una Copia No Controlada

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	41 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- ✓ Ley Aduanera
- ✓ Código Fiscal de la Federación: Artículo 102, fracción III.
- ✓ Código Penal Federal
- ✓ Ley del Servicio de Administración Tributaria
- ✓ Reglamento de la Ley Aduanera
- ✓ Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria
- ✓ Reglas Generales de Comercio Exterior
- ✓ Código Nacional de Procedimientos Penales
- ✓ Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil

En ECUADOR:

- ✓ Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSAC)

En COLOMBIA:

- ✓ RAC 120
- ✓ Ley 30 de 1986: Estatuto Nacional de Estupefacientes


COPIA_NO_CONTROLADA

2.4. NORMAS DEL OPERADOR AEROPORTUARIO O CONCESIONARIO

Normas establecidas por el operador aeroportuario o concesionario, publicadas en sus manuales operativos que debemos cumplir tales como Manual de uso de plataforma, Plan de respuesta ante emergencias, Plan de seguridad del aeropuerto, reglamentos, etc.

Los operadores aeropuertos o concesionarios son:

- ✓ **En PERÚ:** LAP, ADP, AAP, CORPAC
- ✓ **En ECUADOR:** QUIPORT, TAGSA, CORPAC, ECOGAL, DGAC
- ✓ **En COLOMBIA:** AEROCIVIL, AEROPUERTOS DEL CARIBE, AEROORIENTE, OPAIN, AEROCALI, SACS, AIRPLANE, INFICALDAS, OPAM
- ✓ **En MÉXICO,** por su servicio de carga, se toma en cuenta otra reglamentación tales como:

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	42 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Ley de aeropuertos, Ley aduanera, Ley General de Bienes Nacionales, Ley Federal de las Entidades Paraestatales, Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley General de Sociedades Mercantiles, Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público, Código Civil Federal, Código de Comercio, Ley General de Contabilidad Gubernamental.

AICM- Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (Aeropuerto Internacional Benito Juárez)

AAADAM- Asociación de Agencias Aduanales del Aeropuerto de México

2.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Aplica para todas las sedes donde Talma tiene operación.

El sistema de gestión calidad toma en cuenta varias normas de gestión y/o del sector aeronáutico para su aplicación y varía por cada país de la siguiente manera:

En PERÚ: Cumplir obligatoriamente con los requisitos de la ISO 9001:2015 y tomar las buenas prácticas de la ISO 9002: 2016 y la ISO 9004:2018 en todas las sedes y cumplir obligatoriamente con los requisitos Pharma, Fresh, Lithium y Smart que establece la IATA y la reglamentación local vigente relacionada como las buenas prácticas de almacenamiento (BPA) en Lima.


En MÉXICO: Tomar las buenas prácticas de los requisitos ISO 9001:2015, ISO 9002: 2016 y la ISO 9004:2018 y cumplir obligatoriamente con los requisitos Pharma, Lithium y Smart que establece la IATA.

En ECUADOR: Cumplir obligatoriamente con los requisitos de la ISO 9001:2015, en las sedes de Quito y Guayaquil, y tomar las buenas prácticas de la ISO 9002: 2016 y la ISO 9004:2018, incluido la ISO 9001:2015, para el resto de las subsidiarias.

En COLOMBIA: Tomar las buenas prácticas de los requisitos ISO 9001:2015, ISO 9002: 2016 y la ISO 9004:2018 en todas las sedes.

2.6. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Aplica para todas las sedes donde Talma tiene operación.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	43 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

En PERÚ: Cumplir obligatoriamente con los requisitos de la ISO 14001:2015 y tomar las buenas prácticas de la ISO 14004: 2015 y cumplir obligatoriamente con los requisitos legales como:

- La ley de gestión ambiental
- Ley de gestión integral de residuos sólidos
- Entre otros

En MÉXICO: Tomar las buenas prácticas de los requisitos ISO 14001:2015 y la ISO 14004:2015 y cumplir obligatoriamente con los requisitos legales como:


- La Ley general del equilibrio ecológico y la protección al ambiente
- Ley de aguas nacionales
- Ley general de gestión integral de residuos
- Reglamento de la ley general del equilibrio ecológico y la protección al ambiente en materia de evaluación del impacto ambiental
- Norma Oficial Mexicana - 052-SEMARNAT Manejo de Residuos Peligrosos
- Norma Oficial Mexicana - 085-SEMARNAT Emisiones de equipos de combustión
- Entre otros

En ECUADOR: Cumplir obligatoriamente con los requisitos de la ISO 14001:2015, en las sedes de Quito y Guayaquil, y tomar las buenas prácticas de la ISO 14004:2015 para el resto de las subsidiarias. Asimismo, cumplir obligatoriamente en todas las subsidiarias con los requisitos legales como:

- La Ley de Gestión Ambiental Art. 19
- Reglamento al Código Orgánico del Ambiente Art. 420, Art. 422
- Acuerdo Ministerial 061, Art. 23, Art. 24"
- Acuerdo Ministerial 061, Art. 49, Art. 88
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 2841 Gestión Ambiental
- Entre otros

En COLOMBIA: Tomar las buenas prácticas de los requisitos de la ISO 14001:2015 y la ISO 14004:2015 y cumplir obligatoriamente con los requisitos legales como:

- El Decreto ley 2811 de 1.974: Código nacional de los recursos naturales renovables RNR y no renovables y de protección al medio ambiente

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	44 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- Ley 23 de 1973: Principios fundamentales sobre prevención y control de la contaminación del aire, agua y suelo
- Ley 99 de 1993: Reforma el sector Público encargado de la gestión ambiental, Decreto 1753 de 1994, Decreto 2150 de 1995 y sus normas reglamentarias, 1753 de 1994: Licencia ambiental LA
- Ley 388 de 1997: Ordenamiento Territorial Municipal y Distrital y Planes de Ordenamiento Territorial
- Ley 491 de 1999: Seguro ecológico y delitos contra los recursos naturales y el ambiente y se modifica el Código Penal
- Decreto 1122/99: Normas para la supresión de trámites, Decreto 1124/99: Reestructura el Ministerio del Medio Ambiente

2.7. SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Aplica para todas las sedes donde Talma tiene operación.

COPIA_NO_CONTROLADA

En PERÚ: Cumplir obligatoriamente con los requisitos de la ISO 45001:2018 y tomar las buenas prácticas de la ISO 45003:2021 y cumplir obligatoriamente con los requisitos legales como:


- La Ley de seguridad y salud en el trabajo y su reglamento
- Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Defensa Civil
- Entre otros

En MÉXICO: Tomar las buenas prácticas de los requisitos ISO 45001:2018 y la ISO 45003:2021 y cumplir obligatoriamente con los requisitos legales como:

- la Ley federal del Trabajo, Ley general de salud
- Reglamento federal de seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo

Normas oficiales mexicanas:

- 001-STPS-2008 Edificios, locales e instalaciones,
- 002-STPS-2000 Prevención, protección y combate de incendios
- 005-STPS-1998 Manejo, transporte y almacenamiento de sustancias peligrosas

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	45 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


- 006-STPS-2014 Manejo y almacenamiento de materiales
- 009-STPS-2011 Trabajos en altura, 027-STPS-2008 Soldadura y corte
- 029-STPS-2011 Mantenimiento de instalaciones eléctricas
- 010-STPS-1999 Contaminantes por sustancias químicas
- 011-STPS-2001 Ruido, 025-STPS-2008 Iluminación
- 035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosocial
- 036-STPS-2018 Factores de riesgo ergonómico. Parte 1: Manejo manual de cargas
- 017-STPS-2008 Equipo de protección personal, 019-STPS-2011 Comisiones de seguridad e higiene
- 026-STPS-2008 Colores y señales de seguridad
- 030-STPS-2009 Servicios preventivos de seguridad y salud
- Entre otros

En ECUADOR: Cumplir obligatoriamente con los requisitos de la ISO 45001:2018, en las sedes de Quito y Guayaquil, y tomar las buenas prácticas de la ISO 45003:2021, incluido la ISO 45001:2018 para el resto de las subsidiarias. Asimismo, cumplir obligatoriamente en todas las subsidiarias con los requisitos legales como:

- El Decreto Ejecutivo 2393
- Decisión 584
- Resolución 957. Art 1. Literal c), Art 17
- Código de Trabajo. Art. 42., Art. 430, Art. 434, Art. 412. Numeral 5
- Acuerdo Ministerial 0174. Art. 16, 57
- Acuerdo Ministerial 1404. Art. 4, 7., 11
- Acuerdo Ministerial 135. Art. 10
- Acuerdo Ministerial 1404. Art. 10
- Acuerdo Ministerial 082. Art. 9
- Acuerdo Ministerial 398. VIH-SIDA, Resolución 957. Art. 13, 14
- Acuerdo Interinstitucional 001-A, Ley Orgánica de Discapacidades. Art. 16, 19, 45, 52, Ley Orgánica de Salud. Art. 53, Resolución CD 513
- Entre otros

En COLOMBIA: Tomar las buenas prácticas de los requisitos de la ISO 45001:2018 y la ISO 45003:2021 y cumplir obligatoriamente con los requisitos legales como:

- El Decreto 1072 de 2015
- Ley 1616 de 2013: Ley de salud Mental y se dictan otras disposiciones
- Ley 1562 de 2012: Sistema de Riesgos Laborales y otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	46 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- Resolución 652 de 2012: Conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas. Establecimiento de los Comités de Convivencia Laboral
- Decreto 1832 de 1994: Enfermedades Profesionales
- Decreto Ley 1295 de 1994: Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales
- Resolución 1016 de 1989: organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores del país
- Resolución 2013 de 1986: organización y funcionamiento de los Comités Paritarios de Salud Ocupacional
- Decreto 614 de 1984: bases de la administración de Salud Ocupacional en el país
- Resolución 2400 de 1979: disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo
- Ley novena de 1979: Obligación de contar con un Programa de Salud Ocupacional en los lugares de trabajo
- Entre otros

2.8. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

Aplica para todas las sedes donde Talma tiene operación.


Las normas internacionales que tienen relación con la seguridad operacional son:

- ✓ Anexo 19 OACI: Sistemas de Gestión de la Seguridad Operacional.
- ✓ Doc. OACI 9859: Manual de Gestión de la Seguridad Operacional.
- ✓ ISAGO: IATA Safety Audit for Ground Operations. (Auditoria de Seguridad de Operaciones en Tierra de IATA.)
- ✓ LAR 145 Capítulo C: Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, SRVSOP.
- ✓ 14 CFR Sub Chapter A Part 5, FAA EE. UU

Las normas nacionales que tienen relación con la seguridad operacional están distribuidas de la siguiente manera:

En PERÚ:

- ✓ DTE 001-2008: Requisitos para el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional.
- ✓ RAP 145 NE Cap. C Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, DGAC Perú.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	47 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ C.A. 145-200-01: Implementación de la Fase 1 “Objetivos y Políticas de Seguridad Operacional” de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS) en un Taller de mantenimiento Aeronáutico.
- ✓ C.A. 145-200-02: Implementación de la Fase 2 “Gestión de Riesgos Reactivos de la Seguridad Operacional de las Organizaciones de Mantenimiento Aprobadas. (OMA).
- ✓ C.A. 121-110-04: Implementación de la Fase 3 “Gestión de Riesgos Proactivo/Predictivo de la Seguridad Operacional en un proveedor de Servicios Aeronáuticos.
- ✓ C.A. 121-110-2015: Implantación de la Fase 4 “Implantación de la Garantía de la Seguridad Operacional” en un proveedor de servicios aeronáuticos.
- ✓ DAN 154 Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, DGAC Chile

EN MÉXICO:

- ✓ NOM-064-SCT3-2012, Que establece las especificaciones del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional

En ECUADOR:

- ✓ RDAC 145 Cap. C, Sistema de Gestión de Seguridad Operacional


En COLOMBIA:

- ✓ RAC 219, Normas Generales de Implantación del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, UAEAC Colombia

2.9. SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL Y SEGURIDAD

Aplica para todas las sedes donde Talma, con excepción de Talma Colombia, de la siguiente manera:

En PERÚ: Para Lima, para el terminal de almacenamiento de carga, aplica la norma BASC v.6 - 2022, estándar 6.0.1, OEA y RA3 (Regulation (EU) No 2015/1998 (contained in Point 6.8 of the Annex three) and Commission Implementing Regulation (EU) No 2017/815) y la reglamentación local vigente en temas de AVSEC.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	48 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Para el resto de las estaciones aplica la reglamentación local vigente en temas de AVSEC.

En MÉXICO: Por sus servicios de carga se basan en las siguientes normas:

BASC v.6 - 2022, estándar 6.0.1

En ECUADOR: Por sus servicios de despacho operacional, despacho de pasajeros y rampa se basan en las siguientes normas:

BASC v.6 - 2022, estándar 6.0.1

2.10. SISTEMA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

COPIA_NO_CONTROLADA

Aplica para todas las sedes donde Talma tiene operación.


En PERÚ:

- ✓ Norma internacional ISO 37001:2016
- ✓ Ley 30424: Ley de responsabilidad administrativa de las personas jurídica por el delito de cohecho coactivo transnacional y sus modificatorias.
- ✓ Decreto Ley 1352: Amplia la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas
- ✓ Ley N° 29660: Ley que establece medidas para sancionar la manipulación de precios en el mercado de valores
- ✓ Hábeas Data Expediente N° 01805-2007-PHD/TC
- ✓ Decreto Supremo N° 119 2012 PCM Aprueba Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción 2012 2016
- ✓ Ley N° 29976 - Ley que crea la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción
- ✓ DECRETO LEGISLATIVO N° 1327 - establece procedimientos y mecanismos para facilitar e incentivar las denuncias realizadas de buena fe de actos de corrupción y sancionar las denuncias realizadas de mala fe.
- ✓ Convención Interamericana contra la corrupción
- ✓ Convención de Naciones Unidas contra la corrupción
- ✓ Plan andino de lucha contra la corrupción

En ECUADOR:

- ✓ Decreto Ejecutivo N° 4, Normas de Comportamiento Ético Gubernamental

COPIA NO CONTROLADA: Queda prohibido reproducir o hacer cualquier cambio sin autorización del área de SIG. Si este documento es descargado o impreso desde el Portal de Intranet de TALMA, sitio donde se encuentra las versiones vigentes, el documento pasa a ser una Copia No Controlada

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	49 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ Código Orgánico Integral Pena – COIP
- ✓ Convención Interamericana contra la corrupción
- ✓ Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción

En COLOMBIA:

- ✓ Ley 1121 de 2006: Normas para prevenir, detectar, investigar y sancionar la Financiación del Terrorismo
- ✓ Ley 1778 de 2016 (Soborno Transnacional)
- ✓ Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

2.11. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Aplica para todas las sedes donde Talma tiene operación.

COPIA_NO_CONTROLADA

En PERÚ:

- ✓ Norma Internacional ISO 27001:2013 Tecnología de la Información – Técnicas de Seguridad – Requisitos de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- ✓ Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales
- ✓ Ley 30096 – Ley de Delitos Informáticos (y su modificatoria Ley N° 30171)

En MÉXICO:


- ✓ Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México
- ✓ Ley federal de protección de datos personales en posesión de los particulares

En ECUADOR:

- ✓ Ley orgánica de protección de datos personales
- ✓ Acuerdo Ministerial N° 025-2019 Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información

En COLOMBIA:

- ✓ Leyes de derechos de autor
- ✓ Leyes de propiedad industrial
- ✓ Leyes de propiedad intelectual

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	50 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


- ✓ Ley 1273 de 2009: atentados contra la confidencialidad, sistemas informáticos, integridad, disponibilidad de los datos y otras infracciones
- ✓ Ley 527 de 1999: Definición y reglamentación del acceso y uso de los mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales; y establecimiento de entidades de certificación
- ✓ Ley 1581 de 2012: Protección de Datos y sus modificatorias (decretos)

2.12. NORMAS IATA

- ✓ GOSM
- ✓ GOPM
- ✓ IGOM
- ✓ IRM
- ✓ Manuales para operaciones específicas: DGR, PCR, LAR, ULDR, TCR, AHM, LBSG, ICHM, BRM
- ✓ Entre otros aplicables

2.13. MANUALES DE OPERACIONES DEL CLIENTE

- ✓ Se consideran todos los manuales operativos de las líneas aéreas con las Talma mantiene relaciones contractuales.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	51 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


CAPITULO 3:

TÉRMINOS,

DEFINICIONES Y

ABREVIATURAS


COPIA NO CONTROLADA

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	52 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


CAPÍTULO 3 | TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES


- ✓ **Accidente:** Cualquier ocurrencia originada en la prestación de los servicios especializados aeroportuarios que ocasionan lesiones, graves o mortales a alguna persona o daños de consideración a la propiedad.
- ✓ **Accidente de Aviación:** Significa todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave, que ocurre dentro del período comprendido entre el momento en que una persona sube a bordo de la aeronave, con intención de realizar un vuelo, y el momento en que todas las personas han desembarcado de la misma, durante el cual:
 - Cualquier persona sufre lesiones mortales o graves, o
 - La aeronave sufre daños o roturas estructurales, o
 - La aeronave desaparece o es totalmente destruida.
- ✓ **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa o reducir los efectos de un peligro detectado o de una situación potencialmente peligrosa con el objeto de evitar su repetición.
- ✓ **Administrador Aeroportuario:** (u Operador Aeroportuario o Concesionario). Empresa que administra y opera un aeropuerto, para lo cual cuenta con la debida autorización y certificación de la autoridad correspondiente.
- ✓ **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- ✓ **Análisis de peligros:** Análisis realizado para identificar los peligros, los efectos y los factores causales de los mismos que se utiliza para determinar el riesgo del sistema.
- ✓ **Análisis de riesgos:** Proceso por el cual las posibles consecuencias de los peligros se caracterizan objetivamente por su severidad y probabilidad. El proceso puede ser cualitativo y/o cuantitativo.
- ✓ **Aseguramiento de la seguridad operacional:** Procesos utilizados para asegurar que los controles del riesgo elaborados en el marco del proceso de gestión del riesgo alcanzan sus objetivos deseados durante todo el ciclo de vida de un sistema. Este proceso también puede revelar peligros no identificados previamente e identificar y evaluar la necesidad de un nuevo control de riesgos, así como la necesidad de eliminar o modificar los controles existentes. Este es uno de los cuatro componentes del SMS.
- ✓ **Aspecto Ambiental:** Es toda acción del hombre que puede perjudicar o beneficiar el medio ambiente.
- ✓ **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	53 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


- ✓ **Aviónica:** Expresión que designa a todo dispositivo electrónico (y subparte eléctrica) utilizado a bordo de las aeronaves, incluyendo las instalaciones de radio, los mandos de vuelo automáticos y los sistemas de instrumento y navegación.
- ✓ **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- ✓ **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes, en base a la educación, formación, pericia y experiencia apropiada que se requiere para desempeñar una tarea ajustándose a la norma prescrita.
Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- ✓ **Condiciones latentes:** Condiciones existentes en el sistema que se pueden desencadenar por un acontecimiento o un conjunto de acontecimientos cuyas consecuencias negativas pueden permanecer en estado latente.
- ✓ **Confiabilidad:** Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.
- ✓ **Consecuencia:** Impacto real o potencial de un peligro que se puede expresar de forma cualitativa y/o cuantitativa. Un evento puede producir más de una consecuencia.
- ✓ **Control del riesgo:** Actividades que aseguran que las políticas de seguridad operacional, procedimientos y procesos minimizan el riesgo de un accidente o incidente de aviación.
- ✓ **Corrupción:** Cuando un colaborador, socio de negocio u organización controlada de TALMA requiere, acepta, otorga, directa o indirectamente a un funcionario público o privado, un objeto de valor pecuniario, dádivas, favores, promesas, que ofrecen ventajas para sí mismo, para TALMA o sus organizaciones controladas a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones.
(Adaptado de la Convención Interamericana Contra la Corrupción Artículo VI)
- ✓ **Carga:** Es el conjunto de bienes que se transportan en una aeronave excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado.
- ✓ **Conflicto de intereses:** situación donde los intereses de negocios, financieros, familiares, políticos o personales podrían interferir con el juicio de valor del personal en el desempeño de sus obligaciones hacia la organización.
- ✓ **Cultura de Reporte Abierta:** Una perspectiva organizacional que fomenta de forma activa el reporte eficaz en materia de seguridad operacional mediante la definición de un comportamiento aceptable (a menudo errores no intencionados) y un comportamiento inaceptable (como imprudencia, violaciones o sabotajes), y proporciona una protección justa a los informantes.
- ✓ **Cultura de seguridad operacional:** Conjunto duradero de valores, normas, actitudes y prácticas de una organización preocupada por minimizar la exposición de los trabajadores y del público en general a condiciones peligrosas o con riesgos. En una cultura positiva de seguridad se promueve una preocupación, compromiso y obligación de rendición de cuentas en materia de seguridad operacional compartidas.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	54 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


- ✓ **Debida diligencia:** proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con operaciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos.
- ✓ **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- ✓ **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos planificados
- ✓ **Error:** Acción no intencionada o inacción de una persona que puede producir desviaciones de los procedimientos aceptados o de las regulaciones.
- ✓ **Evaluación del riesgo:** La identificación, evaluación y estimación del nivel de riesgo.
- ✓ **Función de cumplimiento Antisoborno:** persona(s) con responsabilidad y autoridad para la operación del sistema de gestión antisoborno.
- ✓ **Gestión del Cambio:** Gestión de la implementación del cambio dentro de una organización de una manera planificada y comunicada para reducir al mínimo las consecuencias negativas y maximizar las oportunidades que se presentan.
- ✓ **Gestión del riesgo:** Función de la organización que evalúa el diseño del sistema de la organización y verifica que el sistema controla adecuadamente el riesgo. Un proceso formal de gestión de riesgos describe un sistema, evalúa los peligros, analiza esos peligros para evaluar el riesgo, y establece controles para gestionar los riesgos.
- ✓ **Identificación de peligros:** Proceso que establece una lista de peligros relevantes para la actividad y las causas/amenazas que los pueden provocar.
- ✓ **Impacto Ambiental:** Es el cambio o modificación en el medio ambiente luego que ocurre el aspecto ambiental. El cambio puede ser perjudicial o beneficioso.
- ✓ **Incidente de Aviación:** Es todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave, que no llegue a ser un accidente, que afecte o pueda afectar la seguridad de las operaciones.
- ✓ **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- ✓ **Inspección:** Determinación de la conformidad con los requisitos especificados.
- ✓ **Instalación:** Planta, maquinaria, propiedad, edificios, vehículos, embarcaciones, instalaciones aeroportuarias y otros elementos de infraestructura o plantas y sistemas relacionados que cumplen una función o servicio empresarial distintivo y cuantificable.
- ✓ **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- ✓ **Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
- ✓ **Órgano de gobierno:** grupo u órgano que tiene la responsabilidad y autoridad final respecto de las actividades, la gobernanza y las políticas de una organización, y al cual la alta dirección informa y por el cual rinde cuentas.
- ✓ **Organización controlada:** Socio de negocio sobre el que se tiene control directo o indirecto sobre su gestión - Subsidiarias.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	55 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ **Peligro:** Fuente o situación con potencial para producir daños en término de lesión de a personas, enfermedad ocupacional, daños a la propiedad, al medio ambiente o a una combinación de estos.
- ✓ **Riesgo:** Combinación entre probabilidad y magnitud de las consecuencias de que ocurra un evento peligroso. Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos (Norma ISO 31000:2018)
- ✓ **Riesgo aceptable:** Nivel de riesgo que los individuos o grupos están dispuestos a aceptar según los beneficios obtenidos. Cada organización tendrá su propio nivel de riesgo aceptable, dependiendo de sus responsabilidades de cumplimiento legal y regulatorio, su perfil de riesgo, y los objetivos y los impactos en su empresa/organización.
- ✓ **Partes interesadas:** Individuo o grupo interesado o afectado por el desempeño del Sistema Integrado. Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- ✓ **Prevención de la Contaminación:** Utilización de procesos, prácticas, materiales o productos que evitan, reducen o controlan la contaminación, pudiendo incluir el reciclaje, tratamiento, cambios de procesos, mecanismos de control, uso eficiente de los recursos y sustitución de materiales.
- ✓ **Proceso:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que sirven para transformar elementos de entrada en elementos de salida diferentes. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- ✓ **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- ✓ **Proveedor:** Organización que proporciona un producto o un servicio.
- ✓ **Proveedor externo:** Proveedor que no es parte de la organización.
- ✓ **Registro:** Documento que demuestra evidencia objetiva de actividades ejecutadas o resultados obtenidos. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas-
- ✓ **Repair Station:** Estación Reparadora (Mantenimiento Aeronáutico)
- ✓ **Residuo:** Aquellas sustancias o subproductos de los procesos, en estado sólido, semisólido, líquido o gaseoso los cuales no son el fin principal de la ejecución del proceso.
- ✓ **Requisitos Legales:** Leyes y regulaciones promulgados por el Estado, gobiernos regionales o locales, aplicables a los aspectos ambientales y peligros ocupacionales identificados por Talma.
- ✓ **Requisitos de partes interesadas:** Requerimientos de los vecinos, clientes, o cualquier otra persona o entidad interesada en algún aspecto ambiental o salud y seguridad ocupacional; y que no forman parte del grupo de regulaciones legales definidas anteriormente.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	56 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ **Safety Management System (SMS):** Un enfoque sistemático para la gestión de la seguridad dentro de una organización, incluyendo la estructura de organización necesaria, responsabilidades, políticas y procedimientos. Como mínimo, un SMS:
 - Identifica los riesgos de seguridad;
 - Se asegura de que las medidas correctivas necesarias para mantener un nivel aceptable de seguridad operacional;
 - Proporciona la supervisión permanente y evaluación periódica del nivel de seguridad operacional logrado; y
 - Tiene como objetivo mejorar continuamente el nivel global de seguridad.
 - Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- ✓ **Seguridad de la aviación:** Actividad encaminada a conseguir la seguridad operacional, refiriéndose exclusivamente a la protección de las personas, bienes e información, infraestructura, aeronaves y equipos ante cualquier amenaza exclusiva a interferencia ilícita interna o externa. Para conseguir esta protección es preciso contar con medios humanos y materiales, de cuyo funcionamiento, organización y despliegue dependerá en mayor o menor grado la consecución del fin perseguido.
- ✓ **Seguridad Operacional:** Estado en que el riesgo de lesiones a las personas o daños a los bienes propios y de terceros se reduce y se mantiene en un nivel aceptable o por debajo del mismo; considerando los factores del nivel de riesgo pertinente, los costos y los beneficios de las mejoras del sistema, por medio de un proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos.
- ✓ **Seguridad en la Cadena de Suministro:** Resistencia a actos intencionales, sin autorización, destinados a causar perjuicio o daño a la cadena de suministro.
- ✓ **Seguridad de la Información:** Es toda acción correctiva o preventiva que permite proteger la información de la organización, preservando la confidencialidad (solo personas autorizadas tengan acceso a la información), integridad (la información sea exacta y completa) y disponibilidad (cuando se necesite).
- ✓ **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- ✓ **Servicios Especializados Aeroportuarios:** Servicios prestados dentro y fuera de la plataforma, por operadores de servicios aeroportuarios nacionales e internacionales vinculados a servicios prestados directamente a aeronaves o con ocasión del transporte aéreo, cuando para su ejecución se utilizan equipos e infraestructura especializada.
- ✓ **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para el logro de estos objetivos.
- ✓ **Soborno:** oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directa o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	57 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

incentivo o recompensa para que una persona que actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.

- ✓ **Socio de negocio:** parte externa con la que la organización, tiene o planifica establecer algún tipo de relación comercial.
- ✓ **Supervisión:** Función realizada por un regulador para garantizar que una organización de aviación cumple y utiliza los estándares relacionados con la seguridad, los requisitos, las normas y procedimientos asociados. Esto también incluye la evaluación de la gestión de la seguridad operacional de una organización.
- ✓ **Trazabilidad:** Significa que el registro permite realizar una retroalimentación o una reconstrucción de las actividades realizadas. Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- ✓ **Validación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- ✓ **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- ✓ **Vigilancia:** El acto de observar de cerca, evaluar y valorar la eficacia de una organización de manera sistemática, para verificar el cumplimiento de las regulaciones, y la operación de conformidad con sus procedimientos.


3.2. ABREVIATURAS

- ✓ **ABE:** Asociación de Buenos empleadores
- ✓ **AFAC:** Agencia Federal de Aviación Civil
- ✓ **ALoSP:** Nivel aceptable de rendimiento de Seguridad Operacional
- ✓ **AVSEC:** Aviation Security (Seguridad de La Aviación Civil)
- ✓ **BASC:** Business Alliance for Secure Commerce
- ✓ **COSA:** Circular Obligatoria
- ✓ **DGAC:** Dirección General de Aeronáutica Civil
- ✓ **DIRESA:** Dirección Regional de Sanidad
- ✓ **EEE:** Espacio Económico Europeo
- ✓ **FAA:** Federation Aviation Administration
- ✓ **ISAGO:** Auditoria de Seguridad de Operaciones en Tierra – IATA
- ✓ **IATA:** International Air Transport Association (Asociación Internacional para el Transporte Aéreo)
- ✓ **GOSM:** Ground Operation Standar Manual
- ✓ **SENASA:** Servicio Nacional de Sanidad Agraria
- ✓ **CSMS:** Comité SMS
- ✓ **OACI:** Organización de Aviación Civil internacional
- ✓ **OCS:** Operación de Carga Segura


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	58 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ **OEA:** Operador Económico Autorizado
- ✓ **OMA:** Organización de Mantenimiento Aprobada
- ✓ **OSITRAN:** Organismo supervisor de la infraestructura de transporte
- ✓ **PPII:** Partes interesadas
- ✓ **RA3:** Agente Regulado de países terceros de la UE
- ✓ **RAP:** Regulaciones Aeronáuticas del Perú
- ✓ **RAC:** Reglamentos Aeronáuticos Colombianos
- ✓ **RDAC:** Reglamentos Técnicos de Aviación Civil
- ✓ **SGAS:** Sistema de Gestión Antisoborno
- ✓ **SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- ✓ **SeMS:** Security Management System
- ✓ **SMS:** Safety Management System – Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional
- ✓ **TAR:** Taller Reparador Aeronáutico
- ✓ **TSA:** Transport Security Administration
- ✓ **TTS:** Talma Training School
- ✓ **UAEAC:** Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil
- ✓ **UE:** Unión Europea

COPIA NO CONTROLADA

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	59 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

CAPITULO 4:
COPIA_NO_CONTROLADA
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	60 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

CAPÍTULO 4 | CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN


4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Talma ha determinado las cuestiones externas e internas pertinentes a su propósito y dirección, que pueden afectar o beneficiar sus capacidades para lograr los resultados previstos dentro del SIG & SMS, tomando en consideración el impacto que pueda tener en la cadena de suministro. El detalle con relación al procedimiento para la identificación, seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas está en el documento **“CORP-MAN-SIG Anexo 1 - Análisis del Contexto”**.

La información detallada en el documento **“CORP-MAN-SIG Anexo 1 - Análisis del Contexto”** es considerada en la determinación de los riesgos y oportunidades de acuerdo con lo establecido en el **“PRO-SIG-008 Procedimiento de Gestión del Riesgo”**.


4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE INTERÉS)

Talma ha identificado a sus partes interesadas (grupos de interés) pertinentes al SIG & SMS, así como también ha determinado sus necesidades y expectativas (requisitos) los cuales se convierten en obligaciones y compromisos para Talma. El detalle con relación a esta identificación, los grupos y su gestión está en el documento **“CORP-MAN-SIG Anexo 2 – Partes Interesadas”**.


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	61 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SIG & SMS


Alcance del Sistema	Descripción
<p>A. Alcance del Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018)</p> <p>Tiene un alcance según la estructura del Anexo SL aplicado a la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad ✓ Medio Ambiente ✓ Seguridad y salud en el Trabajo 	<p>El alcance se ha establecido luego de realizar el análisis del contexto e identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas. De esta manera incluye todos los servicios que brinda la organización, los cuales se encuentran listados en el punto 1.6 del presente manual y de las sedes y direcciones donde se brindan dichos servicios los cuales se encuentran listados en el punto 1.4 y 1.5 del presente manual.</p> <p><i>COPIA NO CONTROLADA</i></p> <p>Nota: No todas las subsidiarias se encuentran certificadas, pero independientemente de ello toman de referencia los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo para su gestión.</p> <p>Las sedes certificadas son de todo Talma Perú en Lima y Provincias y de Quito y Guayaquil para Talma Ecuador.</p>
<p>B. Alcance del Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001:2016)</p> <p>Se cubren en el alcance los delitos de lavado de activos, financiamiento de terrorismo, contrabando, fraude, soborno y otros actos de corrupción.</p>	<p>El alcance se ha establecido luego de realizar el análisis del contexto e identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas. De esta manera incluye todos los servicios que brinda la organización, los cuales se encuentran listados en el punto 1.6 del presente manual y de las sedes y direcciones donde se brindan dichos servicios los cuales se encuentran listados en el punto 1.4 y 1.5 del presente manual.</p> <p>Nota: No todas las subsidiarias se encuentran certificadas, pero independientemente de ello toman de referencia el sistema de gestión antisoborno para su gestión.</p> <p>Las sedes certificadas son de todo Talma Perú en Lima y Provincias.</p>

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	62 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


Alcance del Sistema	Descripción
<p>C. Alcance aplicable del sistema de Seguridad de la aviación y seguridad física definido bajo los requisitos de la norma y estándar internacional BASC</p> <p>La norma y estándar internacional BASC cubre también la gestión de riesgos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, fraude, contrabando y otros actos ilícitos.</p>	<p>El alcance se ha establecido luego de realizar el análisis del contexto e identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas. De esta manera el alcance aplica a todos los procesos relacionado con el Terminal de Almacenamiento de Carga Aérea en Callao, Perú y en México.</p> <p>Para los servicios de despacho operacional, despacho de pasajeros y rampa en Tababela, Av. Alpachaca S/N, junto al acceso a Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre para la sede Quito y Av. de las Américas 2000, sector Terminal de Carga Aérea del Área del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo para la sede Guayaquil en Ecuador.</p>
<p>D. Alcance ISAGO</p> <p>Cubre aspectos de Seguridad Operacional y Seguridad de la Aviación.</p>	<p>Talma ha implementado un sistema de gestión basado en los requisitos de la norma ISAGO y de SMS cuyo alcance abarca todos los procesos operativos y administrativos realizados para la provisión de servicios de operaciones en tierra para aerolíneas.</p> <p>Las secciones aplicables para las sedes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lima (LIM): ORM, LOD, PAB, HDL, AGM, CGM (All scope). ✓ Quito (UIO): ORM, LOD, PAB, HDL, AGM ✓ Guayaquil (GYE): ORM, LOD, PAB, HDL, AGM ✓ Bogotá (BOG): ORM, PAB, HDL, AGM ✓ Cali (CLO): ORM, PAB, HDL, AGM ✓ Medellín (MDE): ORM, PAB, HDL, AGM ✓ Ciudad de México (MEX): ORM, CGM ✓ Ciudad de México (NLU): ORM, CGM

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	63 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


Alcance del Sistema	Descripción
	<p><i>Nota:</i> Lima es casa matriz y estación a la vez.</p> <p><i>Las otras sedes que no se encuentran certificadas o que no estén en proceso de certificación toman como referencia los requisitos de los GOSARP descritos en cada disciplina según les corresponda.</i></p>
<p>E. Alcance de RA3</p> <p>Cubre aspectos de Seguridad de la carga aérea que ingresa a la UE.</p>	<p>En este sistema se determina el nivel de seguridad aplicado a las operaciones de transporte de carga aérea con destino a la UE o al EEE en lo referente a las normas de seguridad.</p> <p>COPIA_NO_CONTROLADA</p> <p>Tiene por objeto determinar el grado de implantación y cumplimiento de los diferentes aspectos contemplados en los reglamentos de la Comisión (UE) N° 300/2008 y (UE) 185/2010, en lo relativo al transporte de carga y correo aéreo procedente de un aeropuerto de un tercer país con destino a la Unión Europea (ACC3), y desarrollados en los reglamentos de la Comisión (UE) N° 859/2011 y (UE) N° 1082/2012. Tiene alcance para Lima, Perú y el almacén 07 en México.</p> <p>El alcance aplicable se da en los procesos de carga internacional de exportaciones, así como a los procesos de soporte involucrados como seguridad de la aviación principalmente.</p> <p>Las sedes certificadas son Lima y Ciudad de México, las otras sedes solo darán cumplimiento a los lineamientos que indica la UE en caso realicen algún proceso de exportación independiente que no estén certificados.</p>
<p>F. Alcance del SMS</p> <p>Cubre aspectos de seguridad Operacional.</p>	<p>Talma describe el alcance y extensión de las operaciones e instalaciones, en donde se realizan las actividades de aviación, dentro de las cuales se aplicará el SMS. Dentro del alcance se abordan los procesos, los equipos y las operaciones consideradas idóneas para el programa de identificación de peligros y mitigación de riesgos de la organización.</p>

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	64 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Alcance del Sistema	Descripción
	<p>El SMS es aplicable para todos los procesos operativos desarrollados por la organización en las diferentes sedes a nivel nacional.</p> <p>Para la UN OMA el Sistema de Gestión de Seguridad operacional incluye las normas establecidas en la RAP 145NE Capítulo C <i>Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional</i> aplicable para OMA, RAC 145, DOC. OACI 9859 <i>Manual de Gestión de la Seguridad Operacional</i>, Anexo 19 OACI <i>Gestión de la Seguridad Operacional</i> además de la normativa internacional aplicable a los procesos desarrollados y certificados por la UN OMA, entre ellos se tienen: DAN 154, RDAC 145 Cap. C, RAC 219, LAR 145 Cap. C, 14 CFR Sub chapter A Part 5.</p> <p>En el caso de la UN Carga y Rampa aplica los puntos descritos en el GOSM - (ORM) Safety and Quality Management System</p>
G. Alcance AVSEC Cubre las áreas de Seguridad de la Aviación contra actos de interferencia ilícita.	<p>En el sistema de Gestión de Seguridad de la Aviación (AVSEC) se incluyen las normas establecidas en la Ley de Seguridad de la Aviación y su reglamento, el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, El Programa Nacional de Instrucción AVSEC, los Programas de Seguridad de los aeropuertos, los programas de seguridad de la aerolínea, y el Programa de Seguridad de Talma.</p> <p>Este sistema tiene como alcance a todas las unidades de negocio declarados en el mapa de procesos de la organización.</p>
H. Alcance de PHARMA, FRESH, LITHIUM y SMART FACILITY Cubre aspectos relacionados con el almacenaje de la carga farmacéutica, perecible, de baterías litio y el manejo de todo tipo de carga.	<p>En este sistema se incluyen requisitos legales nacionales, como BPA en Talma Perú, y también los estándares IATA tales como los requisitos PHARMA (para carga farmacéutica), FRESH (para carga perecible), LITHIUM (para baterías litio) y SMART (para el manejo de todo tipo de carga).</p> <p>Nota: Aplica al terminal de almacenamiento de carga en Callao, Perú (Pharma, Fresh, Lithium, Smart Facility) y almacén 07 en México (Pharma, Lithium, Smart Facility).</p>


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	65 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Alcance del Sistema	Descripción
<p>I. Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001:2013)</p> <p>Se cubren en el alcance la gestión de activos, riesgos y velando por el cumplimiento del principio de confidencialidad, integridad y disponibilidad.</p>	<p>El alcance se ha establecido luego de realizar el análisis del contexto e identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los siguientes procesos operativos para Talma Perú: ✓ <ul style="list-style-type: none"> ○ Carga Internacional Exportaciones ○ Carga Internacional Importaciones ○ Carga Nacional o doméstica <p>Nota: No todas las subsidiarias implementarán un sistema de gestión de la seguridad de la información, pero si tomarán las buenas prácticas y/o controles propuestos.</p>
<p>J. Alcance de la OEA (Operador Económico Autorizado)</p> <p>Identificar y establecer medidas para mitigar los riesgos internos y externos que afecten la seguridad de tu cadena de suministro.</p>	<p>El alcance se detalla en la Ley Aduanera, Artículo 100-A y en las Reglas Generales de Comercio Exterior, reglas 7.1.1. y 7.1.4. aplicables en México.</p> <p>Aplicable a los siguientes procesos operativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carga Internacional Exportaciones (almacén en Callao, Perú y almacén 07, México) ✓ Carga Internacional Importaciones (almacén en Callao, Perú y almacén 07 y 25, México)

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	66 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

4.3.1. NO APLICABILIDAD DE LA NORMA

Norma	No aplicabilidad	Justificación
ISO 9001:2015	8.3 Diseño y Desarrollo de los servicios	Talma excluye el presente requisito debido a que los servicios aeroportuarios se encuentran estandarizados y definidos por normas internacionales y locales. Talma no diseña nuevos servicios, sino que planifica sus recursos para adecuarse a las nuevas necesidades de sus clientes y de la empresa.
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Talma excluye el presente requisitos debido a que no realiza actividades posteriores a la entrega del servicio, una vez entregado el servicio final no hay actividad posterior, ni garantías ni servicios de mantenimiento.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	67 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

4.4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

4.4.1. PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Talma y subsidiarias se aseguran de establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión, con un enfoque basado en procesos y sus interacciones, Gestión de riesgos y dirección estratégica. De esta manera Talma ha diseñado el mapa de procesos por cada país donde opera **“CORP-MAN-SIG Anexo 3 – Mapa de Procesos”** en donde se identifican las entradas y salidas, los procesos estratégicos, operativos y de soporte y la secuencia, interacción e interrelación que hay en todos los procesos mapeados.

Cada uno de los procesos identificados en el mapa de procesos tiene una ficha de caracterización, en donde se describe y detalla cuales son los proveedores, las entradas, las actividades, las salidas, los clientes, el dueño del proceso, los responsables de la ejecución de las actividades, los recursos necesarios, asegurando la disponibilidad de estos, los criterios y métodos de medición necesarios para asegurarnos de las operaciones eficaces y el control de los procesos.


Estos procesos identificados también tienen una matriz de evaluación de riesgos y oportunidades, procedimiento que será detallado en el apartado 6.1 del presente manual.

Talma evalúa los procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarnos de que se cumplan los resultados previstos y ello se ve a través de la medición de los objetivos del SIG & SMS que se revisan como mínimo una vez al año en la Revisión por la Dirección.

4.4.2. INTEGRACIÓN DEL SIG & SMS

De acuerdo con el contexto organizativo, operativo y regulatorio aplicable, Talma y subsidiarias mantienen un sistema integrado de gestión SIG & SMS. La integración tiene por objetivo proporcionar un servicio seguro y confiable además de proporcionar sinergias mediante la gestión de riesgos en los procesos / actividades desarrolladas en la organización.

La adaptación e integración de los sistemas de gestión y el SMS se adapta al modelo de negocio de Talma, sujeto a satisfacer los requisitos regulatorios y normativos aplicables.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	68 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

El SMS está integrado y se alimenta de los siguientes sistemas de gestión implementados en la organización:

- ➔ Sistema de Gestión de la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo
- ➔ Sistema de Gestión de Seguridad de la Cadena de Suministro
- ➔ Sistema de Gestión Anti-Soborno y Anti-Corrupción
- ➔ Sistema de Gestión de Seguridad de la Aviación
- ➔ Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
- ➔ Sistema de Gestión Social
- ➔ Sistema de Gestión de Seguridad Vial
- ➔ Sistema de Gestión de Control y Seguridad (BASC, OEA, [RA3](#))
- ➔ Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS, ISAGO)

4.4.3. PRINCIPIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO / ANTICORRUPCIÓN

COPIA NO CONTROLADA


Prohibir y sancionar cualquier tipo de conducta relacionada con el soborno o cualquier otra modalidad de corrupción, incluidos los sobornos pagados directa o indirectamente por medio de un socio de negocio y organización controlada.

Cualquier Empleado, Socio de Negocio y Organización controlada de Talma y subsidiarias que sospeche o tenga conocimiento de cualquier conducta de soborno o cualquier otra modalidad de corrupción deberá reportar dicha conducta al jefe directo, al encargado de prevención o a través del canal Somos Éticos.

Cualquier empleado, socio de negocio y organización controlada de Talma y subsidiarias que denuncie de buena fe una violación de la Política Anticorrupción, o la realización de cualquier conducta de soborno, estará protegido contra cualquier tipo de represalia. Abstenernos como organización de recibir o realizar donaciones que no tengan un fin lícito o sobre las cuales exista la sospecha que servirán para encubrir conductas de corrupción o soborno o para obtener ventajas en los negocios.

Realizar las debidas diligencias para conocer adecuadamente a los potenciales empleados, socios de negocio o vinculación con entidades gubernamentales o funcionarios del gobierno.

Monitorear cualquier transacción o actividad dudosa que pueda conducir razonablemente a sospechar que los socios de negocio u organizaciones controladas están usando para transferir, manejar, aprovechar o invertir dineros o recursos provenientes de actividades delictivas, así como para realizar actos de soborno.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	69 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Los empleados, socios de negocio y organizaciones controladas que actúen en representación o nombre de Talma y subsidiarias tienen prohibido realizar conductas tendientes a ocultar, cambiar, omitir o tergiversar registros contables para ocultar actividades indebidas.

Los representantes legales, empleados, socios de negocio y organizaciones controladas que representen o actúen en nombre de Talma y subsidiarias, se obligarán a cumplir con sus deberes de lealtad y actuarán de tal manera que protejan en todo momento el patrimonio generando una cultura y compromiso de intolerancia al soborno y cualquier otra práctica corrupta.

Prohibir aceptar, recibir regalos de socios de negocio en dinero en efectivo o equivalente en dinero con un propósito corrupto o con el fin de ganar una ventaja indebida.


Todos los contratos con cualquier socio de negocio que actúe en nombre de Talma deben contener declaraciones y garantías pertinentes sobre conductas antisoborno u otra modalidad de corrupción.

COPIA NO CONTROLADA

Los representantes legales, directivos, empleados y organizaciones controladas no pueden realizar contribuciones o donaciones, directas o indirectas, a partidos políticos, entidades gubernamentales, organizaciones, funcionarios del gobierno o particulares involucrados en la política, sin la revisión y aprobación del Directorio u encargado de prevención. No se pueden realizar donaciones o contribuciones a cambio de obtener ventajas en los negocios de la organización o en sus transacciones de naturaleza comercial.

4.5. GESTIÓN DE RIESGOS ANTISOBORNO


Este punto será tratado en el capítulo 6 del presente manual.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	70 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

COPIA NO CONTROLADA

CAPITULO 5:

LIDERAZGO

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	71 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

CAPÍTULO 5 | LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. GENERALIDADES

COMPROMISO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO


Talma y subsidiarias cuenta con un órgano de gobierno, Directorio, que demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión antisoborno y anticorrupción a través de:

- La aprobación de la política antisoborno y anticorrupción de la organización, la cual está integrada a la política de sostenibilidad SIG & SMS.
- El aseguramiento de que la estrategia de la organización y la política antisoborno y anticorrupción se encuentren alineadas.
- Recepción y revisión, a intervalos planificados, la información sobre el contenido y el funcionamiento del sistema de gestión antisoborno y anticorrupción de la organización.
- El requerimiento de los recursos adecuados y apropiados, necesarios para el funcionamiento eficaz y eficiente del sistema de gestión antisoborno y anticorrupción y que sean asignados y distribuidos.
- La aplicación razonable de la supervisión en la implementación del sistema de gestión antisoborno y anticorrupción de la organización por la alta dirección y su eficacia.


COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Gerencia General proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del sistema integrado de la siguiente manera:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema integrado de gestión.
- Comunicando la importancia de una gestión del SIG & SMS eficaz y eficiente conforme con los requisitos del sistema integrado de gestión a sus partes interesadas.
- Asegurándose que se establezcan la política y los objetivos del sistema integrado de gestión y que estos sean compatibles con la dirección estratégica, el contexto de la organización, el alcance, procesos y riesgos de la empresa.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	72 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- d) Asegurándose que la política de sostenibilidad incluya lineamientos de responsabilidad social que promueva elementos de prevención y controles para evitar violaciones a los derechos humanos y que a su vez incluya lineamientos de calidad, medio ambiente, seguridad y otros que son parte del sistema integrado de gestión.
- e) Promoviendo la integración de los requisitos de los sistemas de gestión implementados y por implementar en los procesos de negocio de la organización alineados con el propósito de la empresa.
- f) Fomentando el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos en todo el sistema integrado de gestión.
- g) Asegurándose de que los recursos necesarios, personal y financieros entre otros, estén disponibles y sean asignados para el mantenimiento y mejora del sistema integrado de gestión.
- h) Comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema integrado de gestión.
- i) Promoviendo la mejora continua del sistema integrado de gestión.
- j) Comunicando a la organización, a través de comités de gerencia y charlas a todo el personal, la importancia de cumplir con los requisitos del SIG & SMS.
- k) Participando en las reuniones de comité y la revisión por la dirección.
- l) Participando en foros y encuentros relativos al Sistema de Gestión en Control y Seguridad.
- m) Promocionando una cultura antisoborno y anticorrupción y de seguridad aeronáutica apropiada dentro de la organización.
- n) Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la prevención y detección de soborno u otra modalidad de corrupción en la medida en la que se aplique a sus áreas de responsabilidad para fortalecer la cultura en la empresa.
- o) Fomentar el uso de los procedimientos para reportar la sospecha de soborno y el soborno real u otra modalidad de corrupción, peligros, riesgos, actos y condiciones inseguras, impactos ambientales, actos ilícitos, conflicto de intereses entre otros de acuerdo con lo estipulado en el código de ética y conducta y otras políticas definidas en el marco del buen gobierno corporativo.
- p) Asegurarse de que ningún miembro del personal va a sufrir represalias, discriminación o medidas disciplinarias para los reportes hechos de buena fe o sobre la base de una creencia razonable de violación o sospecha de violación a la política antisoborno y anticorrupción de la organización, o por negarse a participar en el

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	73 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

soborno, incluso si tal negativa pudiese dar lugar a la pérdida de negocios para la organización (excepto cuando el individuo participó en la violación).


- q) Reportar a intervalos planificados, al órgano de gobierno sobre el contenido y el funcionamiento del sistema de gestión de antisoborno y anticorrupción y de las denuncias de soborno u otra modalidad de corrupción.

COMPROMISO DEL ENCARGADO DE PREVENCIÓN

Su propósito es el de administrar el Sistema de Gestión Antisoborno y Anticorrupción, con el propósito de prevenir y actuar contra el riesgo de soborno u otro de riesgo de corrupción en la organización.

Entre sus principales funciones:

- Supervisar el diseño e implementación por parte de la organización del sistema de gestión antisoborno y anticorrupción.
- Proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el sistema de gestión antisoborno y anticorrupción.
- Ejecutar investigaciones de soborno u otros actos de corrupción e informar al directorio, gerencia general (cuando aplique) sobre los resultados.
- Atender auditorias del SGAS y dar tratamiento a sus hallazgos según corresponda.
- Liderar la gestión de riesgos del SGAS e informar a las partes interesadas sobre sus resultados conforme aplique.
- Capacitar y concientizar a partes interesadas internas y externas sobre la gestión antisoborno y anticorrupción.
- Garantizar el cumplimiento de la legislación obligatoria y voluntaria aplicable con relación a la gestión antisoborno y anticorrupción.
- Garantizar la aplicación de la debida diligencia en los procesos con partes interesadas antes de su vinculación.
- Verificar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y reglamento interno de trabajo en las actuaciones del personal de la organización.
- Efectuar análisis y reporte de actividades sospechosas de soborno u otra modalidad de corrupción.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	74 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia General de Talma y subsidiarias se asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen, con el propósito de lograr la satisfacción del cliente a través de distintos medios tales como la matriz de Gestión de Partes Interesadas, los contratos, acuerdos, manuales operativos entre otros.


La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

Las Gerencias de Talma y subsidiarias, involucradas en el servicio ofrecido o solicitado, realizan una evaluación preliminar de los requerimientos del cliente y verifican que estos estén dentro del alcance de la empresa. Si los requerimientos se encuentran dentro del alcance de los servicios prestados por Talma se procede a elaborar la propuesta del servicio y presentarla al cliente previa aprobación del Gerente de Unidad de Negocio o Gerente Responsable o quien haga sus veces en la subsidiaria.

Los requerimientos del cliente pueden cambiar a través de otros medios además de los contratos, tales como cartas, correos electrónicos u otros enviados por éste. Las Gerencias de Unidad de Negocio de Talma y Subsidiarias se encargarán de informar a sus áreas de los cambios generados y actualizarán, en coordinación con el equipo SIG & SMS, la matriz de gestión de partes interesadas.

La Gerencia de Unidad de Negocio de Talma y subsidiarias se asegura de determinar y considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. Este análisis de riesgos se encuentra detallada en el Procedimiento de Gestión del Riesgo que se tiene por cada país donde Talma opera.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	75 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Se debe mantener el enfoque en el aumento de satisfacción del cliente. Para ello se realizará reuniones periódicas con clientes y/o se realizará una encuesta de satisfacción del cliente de tal manera que cada año se puedan obtener resultados de cómo nos ven los clientes si es positivo o en caso de no serlo para poder plantear las acciones de mejoras y así poder aumentar la satisfacción del cliente. Estas reuniones y/o análisis de los resultados de la encuesta están a cargo de las Gerencias de Unidades de Negocio o Gerente Responsable o quien haga sus veces en la subsidiaria quien a su vez reportarán los resultados a su respectiva Gerencia General.

5.2. POLÍTICA


5.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DEL SIG& SMS

Talma y subsidiarias establecen y documentan una política de sostenibilidad del SIG & SMS, la cual ha sido aprobada y firmada tanto por los gerentes generales de cada país donde Talma opera, así como los ejecutivos o gerentes responsables de la OMA en donde se da el servicio. Esta política debe ser comunicada a todos los colaboradores, en todas las subsidiarias donde se tiene operación. La misma debe ser revisada como mínimo una vez al año o cuando sea pertinente para verificar su adecuación y/o continuidad según relevancia y complejidad en la organización.

Esta política es apropiada al propósito, tamaño, alcance, contexto de la organización y riesgos de la empresa y apoya su dirección estratégica, así como proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de SIG & SMS.

Esta política refleja lo siguiente:

- El compromiso organizacional con respecto al SIG & SMS.
- El compromiso en la asignación de los recursos necesarios para la implementación de las políticas, procedimientos de los sistemas de gestión y su integración
- La integridad, puntualidad y responsabilidad son prioridades fundamentales en la operación. La responsabilidad este asociado entre otros temas a cumplir lo que ofrecemos y la empresa ofrece brindar un servicio seguro, confiable y eficiente.
- Promueve la mejora continua del SIG & SMS
- Entre otros compromisos detallados en la política de sostenibilidad SIG & SMS

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	76 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DEL SIG & SMS

La política de sostenibilidad SIG & SMS se encuentra disponible para todos los colaboradores de la empresa en la plataforma ISOTools, impresos, así como para personal externo (partes interesadas) a través de la página de web de TALMA y subsidiarias.

TALMA y subsidiarias, comunica la Política de Sostenibilidad del SIG & SMS a través de varios medios, facilitando el entendimiento y asegurando la aplicación de ella en la organización. Tales medios pueden incluir:

- Paneles colocados en cada oficina y área de la empresa. Estos paneles se encuentran posicionados en lugares visibles, de manera que cada colaborador pueda alcanzar a leer cada uno de los lineamientos de la política.
- Correos electrónicos enviados periódicamente. El área del SIG por medio del área de comunicaciones hace llegar al personal la política.
- Cursos de capacitaciones iniciales y recurrentes, en los cuales se informa al nuevo personal y a los colaboradores sobre las certificaciones y la política
- Briefings operacionales
- Boletines informativos
- Plataforma ISOTools
- Grupo como Facebook

No siempre se usará todos los medios y su aplicación será evaluado por el equipo SIG & SMS.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	77 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

5.3.1. ORGANIGRAMA

La estructura de Talma y subsidiarias se detalla en el organigrama siguiente:



El organigrama que maneja cada país donde Talma opera tanto del SIG como del SMS así como de sus respectivas unidades de negocio se reflejará y mantendrá vigente en el archivo que maneje el área de recursos humanos o quien haga sus veces en la subsidiaria.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	78 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

5.3.2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Talma y subsidiarias asigna funciones y responsabilidades para garantizar que las operaciones sean dotadas de los recursos necesarios y realizarlos de conformidad con los requisitos legales aplicables y compromisos que Talma asume voluntariamente, regulaciones IATA y requisitos de la aerolínea cliente. Todas las operaciones en los diferentes procesos son supervisadas y/o controladas, según las funciones y responsabilidades asignadas al personal que son dadas por la Alta Dirección a cada Jefatura y Gerencia de Talma y Subsidiarias y están descritas como perfiles de puestos en los manuales y/o como documento aparte, según aplique.

Cabe recalcar que en caso se ausente personal, por motivos de vacaciones, faltas justificadas, descanso médico, etc., las funciones y responsabilidades de este deberán relevarse a quien deje como encargado, por ese periodo, caso contrario las asumirá su mayor inmediato (según organigrama).


COPIA_NO_CONTROLADA

Recuerda que... de acuerdo a las funciones establecidas de manera corporativa, cada subsidiaria es responsable, a través del representante asignado por el gerente general de cada país donde Talma opera, de cumplir con el programa de control (inspecciones programadas y/o no programadas), con lo dispuesto en el programa de garantía por casa matriz, de la gestión propia en el mantenimiento de los GSE, equipos de carga y de la gestión de la capacitación y entrenamiento, la cual deberán reportar de manera bimestral al corporativo. Es el corporativo quien ejercerá la función de revisor de cumplimiento a partir de los reportes enviados.

Para mayor detalle se puede revisar la **política corporativa de mantenimiento de equipos (GSE) y equipos de carga** y la **política corporativa de capacitación y entrenamiento**

5.3.3. DIRECTORIO – ORGANO DE GOBIERNO

TALMA y subsidiarias cuenta con un directorio cuyos miembros han sido designados por la Junta General de Accionistas. Cabe mencionar que dicho Directorio cuenta a su vez con un subcomité de auditoría, riesgos y ética el mismo que realiza auditorías de control corporativo.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	79 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

5.3.4. GERENCIA GENERAL – ALTA DIRECCIÓN


La responsabilidad final por el control y seguridad en el comercio nacional e internacional, la gestión de seguridad y salud en el trabajo, la gestión de seguridad operacional, la gestión ambiental y gestión de calidad, recae en el más alto nivel de gerencia: Gerencia General.

Ésta se encuentra comprometida con la implementación y funcionamiento del sistema integrado de gestión, por lo cual, cuenta con un grupo humano multidisciplinario, liderado por la Gerencia SIG & SMS y los responsables asignados a las unidades de negocio de cada subsidiaria.

(*) En el caso de la UN OMA la responsabilidad de la implementación del SIG&SMS recae en la Gerencia Responsable.

El Gerente General se compromete y es responsable de:

- ✓ Asumir el liderazgo y compromiso, así como asegurar la eficacia de las actividades implicadas en los SIG & SMS implementados por la organización.
- ✓ Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas ante el Directorio con relación a la eficacia del SIG & SMS.
- ✓ Asegurar que se establezcan la política, los objetivos para el SIG & SMS, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- ✓ Endosar la Política SIG&SMS.
- ✓ Disponer la revisión y difusión de la declaración de Política y Objetivos del SIG & SMS.
- ✓ Asegurar la integración de los requisitos del SIG & SMS en los procesos de negocio de la organización.
- ✓ Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- ✓ Comunicar la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del sistema integrado de gestión.
- ✓ Designar al responsable de la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional y brindar la autoridad necesaria para la ejecución de los trabajos.
- ✓ Delegar funciones y la autoridad necesaria al personal encargado del desarrollo, aplicación y resultados del Sistema Integrado de Gestión & SMS, quien rinde cuenta de sus acciones a la alta dirección y/o a la autoridad competente.
- ✓ Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- ✓ Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema integrado de gestión;

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	80 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


- ✓ Proveer y disponer los recursos necesarios para la implementación y control del Sistema Integrado de Gestión & SMS descrito en el presente manual, incluyendo recursos humanos, conocimientos especializados, técnicos, recursos financieros entre otros.
- ✓ Revisar en intervalos planificados el desempeño del SIG & SMS respecto a lo declarado en la Política y Objetivos.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de los reglamentos y normas aplicables de la organización.
- ✓ Asegurar la gestión de riesgos, la promoción, concientización y mejora continua de la seguridad operacional.
- ✓ Convocar y presidir el Comité SIG & SMS.
- ✓ Disponer la investigación y aprobar de ser pertinente, la incorporación de nuevas tecnologías en el diseño y mantenimiento de los equipos que mejoren la seguridad operacional y el Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Asegurar la independencia y celeridad en los procesos de investigación de accidentes e incidentes graves.
- ✓ Promover la adopción de las mejores prácticas y la promoción de la seguridad operacional de la aviación (incluido el intercambio de información relacionado con la seguridad operacional).
- ✓ Asegurar la evaluación periódica del Sistema Integrado de Gestión y SMS, así como del desempeño de las actividades operacionales.
- ✓ Asegurar de que el sistema integrado de gestión logre los resultados previstos.
- ✓ Promover la mejora continua.

5.3.5. ENCARGADO DE PREVENCIÓN


La persona que ejerce este rol debe contar con solvencia moral y honorabilidad, así como con solvencia económica. Su propósito es el de administrar el Sistema de Gestión antisoborno ISO 37001 y anticorrupción, con el propósito de prevenir y actuar contra el riesgo de soborno en la organización.

Entre sus principales funciones está:

- a. Diseñar e implementar un programa de cumplimiento del modelo de prevención (donde se monitorean temas claves como, por ejemplo: debida diligencia en el reclutamiento y selección de los colaboradores o en la captación de nuevos clientes, gastos de representación, patrocinios/donaciones, compras y pagos, bonificaciones y relaciones con clientes, la gestión de intereses, seguimiento a sanciones por entes regulatorios y el seguimiento al modelo) entre otros temas.
- b. Mostrar los resultados del modelo de prevención periódicamente al comité de auditoría, riesgos y ética

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	81 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- c. Iniciar el proceso de investigación de todas las denuncias reportadas en coordinación con el **comité operativo de ética** y de definir la sanción a la persona o personas involucradas en el acto denunciado.
- d. Reportar periódicamente al **comité de auditoría, riesgos y ética**, órgano delegado por el directorio, ciertos indicadores de gestión del modelo de prevención (# de casos recibidos a través del canal de denuncias, # de casos sancionados, según criticidad y tipo de sanción, porcentaje de cumplimiento de plan de capacitación anticorrupción, nivel de adherencia al modelo de prevención por parte de directores y colaboradores y la alta gerencia).
- e. Supervisar el diseño e implementación por parte de la organización del sistema de gestión antisoborno y anticorrupción
- f. Proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el sistema de gestión antisoborno y las cuestiones relacionadas con el soborno;
- g. Asegurar que el modelo de prevención se alinee a los requisitos de la norma ISO 37001 vigente
- h. Atender auditorías del SGAS y dar tratamiento a sus hallazgos según corresponda
- i. Liderar la gestión de riesgos del SGAS e informar a las partes interesadas sobre sus resultados conforme aplique
- j. Capacitar y concientizar a partes interesadas internas y externas sobre la gestión antisoborno y anticorrupción
- k. Garantizar el cumplimiento de la legislación obligatoria y voluntaria antisoborno aplicable
- l. Garantizar la aplicación de la debida diligencia en los procesos con partes interesadas antes de su vinculación
- m. Gestión de no conformes del SGAS y Acciones correctivas
- n. Evaluación del desempeño y la mejora del SGAS
- o. Verificar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y reglamento interno de trabajo en las actuaciones del personal de la organización
- p. Efectuar análisis y reporte de actividades sospechosas de soborno
- q. Velar por el arraigo de una cultura de cumplimiento antisoborno de la organización
- r. Gestión del manual modelo de prevención
- s. Ser instancia de consulta en temática antisoborno y anticorrupción en la organización
- t. Tratamiento a reportes de operaciones sospechosas de soborno y anticorrupción por parte de partes interesadas

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	82 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


5.3.6. GERENCIAS DE SOPORTE

5.3.6.1. GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Responsable de liderar la implementación de Recursos Humanos, planificar y ejecutar todos los procesos del área y de las unidades de negocio, desarrollando capacidades y programas de beneficio para los colaboradores, con la finalidad de reducir los índices de rotación, mejorar la productividad y asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

Entre sus funciones principales se encuentran las siguientes:

- ✓ Supervisar la gestión de recursos humanos en los diversos procesos del área y de las unidades de negocio, y brindar asesoría en el diseño organizacional y de puestos de trabajo, con la finalidad de asegurar la congruencia entre los procesos y brindar una rápida atención de requerimientos.
- ✓ Evaluar y valorar la eficacia de las estrategias de reclutamiento y los sistemas de retención de ejecutivos, a fin de mejorar continuamente dichos procesos y cumplir con las políticas establecidas por la compañía
- ✓ Participar en las evaluaciones de ajustes salariales o incrementos necesarios en función a la estructura salarial vigente y al plan de desarrollo de los colaboradores.
- ✓ Dirigir las actividades de capacitación externa e interna en coordinación con el área de desarrollo organizacional o quien haga sus veces, evaluando el ajuste del plan de capacitación, supervisando la calidad de su ejecución y aprobando los gastos involucrados.
- ✓ Supervisar el proceso de elaboración de nóminas de la compañía, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la compañía
- ✓ Conducir el análisis de los estudios salariales con las consultoras a cargo (en caso aplique), evaluando las estructuras salariales del mercado para garantizar la equidad interna y externa de la organización.
- ✓ Participar en la definición de las políticas de recursos humanos, según la legislación laboral vigente, a fin de asegurar la atención de requerimientos de los colaboradores.
- ✓ Participar en las reuniones de comité de las unidades de negocio, con la finalidad de liderar las implementaciones de los nuevos modelos y solución de las problemáticas que se presentan.
- ✓ Supervisar y realizar el seguimiento a los reportes de indicadores KPI para todo el personal de la organización, con la finalidad de mejorar los procesos del área de recursos humanos y generar valor agregado a los colaboradores.
- ✓ Asegurar que las operaciones se lleven a cabo de conformidad con las normas y estándares del Sistema Integrado de Gestión y SMS aplicables y asegurar el óptimo rendimiento de la seguridad operacional en todos los procesos de la organización
- ✓ Realizar el seguimiento al plan de actividades de recursos humanos.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	83 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ Participar en la elaboración del presupuesto y el plan estratégico de recursos humanos, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las políticas de la compañía.
- ✓ Realizar otras funciones encomendados por la Gerencia General.

5.3.6.2. GERENCIA LEGAL Y MARCO REGULATORIO

Responsable de analizar y desarrollar nuevas estrategias que aseguren el cumplimiento regulatorio y legal de la organización de manera eficiente y efectiva para el cumplimiento de las normativas y regulaciones establecidas por los concesionarios de aeropuertos y las autoridades.

Entre sus funciones principales se encuentran las siguientes:


- ✓ Comunicar a la gerencia de UN Carga y Rampa las Regulaciones Aeronáuticas vigentes, y a las áreas de administración y finanzas acerca de las obligaciones en los contratos de arrendamiento con concesionarios de aeropuertos del país, a fin de asegurar el monitoreo, cumplimiento e implementación de las operaciones de la organización.
- ✓ Elaborar, revisar y/o modificar los Contratos de Acceso y Arrendamiento que celebra el Operador de Servicios Especializados Aeroportuarios con los Concesionarios de los diferentes aeropuertos del país, a fin de desarrollar las actividades de rampa y/o carga, arrendamiento de equipos en las subsidiarias.
- ✓ Asegurar que las operaciones se lleven a cabo de conformidad con las normas y estándares del Sistema Integrado de Gestión y SMS aplicables y asegurar el óptimo rendimiento de la seguridad operacional en todos los procesos de la organización
- ✓ Realizar otras funciones encomendados por la Gerencia General.

5.3.6.3. GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Responsable de dirigir, gestionar y controlar las estrategias administrativas y financieras de la organización, de acuerdo a las condiciones de mercado y según los planes establecidos, con la finalidad de sostener el crecimiento de la organización y asegurar la prestación de un servicio eficiente a las Unidades de Negocio.

Entre sus funciones principales se encuentran las siguientes:

- ✓ Desarrollar estrategias financieras para el sostenimiento del crecimiento de la organización, con la finalidad de desarrollar un modelo de gestión estratégico que cumpla con las políticas de la compañía.
- ✓ Supervisar el desarrollo y el cumplimiento de los procesos y obligaciones contables, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los procedimientos de la compañía.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	84 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ Realizar seguimiento a los planes de inversión y evaluar los posibles proyectos y formas de financiamiento, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las políticas de inversión y valorización de proyectos de la compañía en base a los análisis y la debida diligencia.
- ✓ Determinar las estrategias de capital óptimo, fuentes de financiamiento y máxima capacidad de endeudamiento de la compañía.
- ✓ Desarrollar el modelo de control de costos para la compañía y realizar el seguimiento de este controlando el presupuesto y ejecución correcta del CAPEX.
- ✓ Brindar apoyo y soporte financiero en cada una de las unidades de negocio, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las políticas de inversión y procedimientos de la compañía.
- ✓ Asegurar que las operaciones se lleven a cabo de conformidad con las normas y estándares del Sistema Integrado de Gestión y SMS aplicables y asegurar el óptimo rendimiento de la seguridad operacional en todos los procesos de la organización
- ✓ Supervisar el proceso de gestión de compras e infraestructura, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los términos de adquisición de bienes y servicios.


COPIA_NO_CONTROLADA

5.3.6.4. GERENCIA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

Dirigir y supervisar el sistema integral de información de la organización, gestionando una plataforma robusta, estable y flexible que soporte los modelos de negocios y estén alineados a las estrategias de estas, con la finalidad de maximizar la utilización del hardware y software, buscando sinergias e integración de las diversas soluciones entre las mismas.

Entre sus funciones principales se encuentran las siguientes:

- ✓ Gestionar la plataforma de sistemas, con la finalidad de garantizar la disponibilidad y calidad de los equipos y recursos informáticos en la gestión de proyectos de implementación.
- ✓ Proponer soluciones de automatización y mejora de sistemas y procesos, buscando nuevas tendencias y soluciones en el mercado, con la finalidad de incorporarlas a la compañía.
- ✓ Participar en el diseño del plan estratégico de la organización, a fin de diseñar el plan de sistemas a todo nivel.
- ✓ Evaluar, seleccionar y negociar con los proveedores encargados de atender los requerimientos internos, con la finalidad de seleccionar correctamente los recursos que desarrollara los proyectos en el área de sistemas.
- ✓ Realizar la gestión de contratos con terceros para la implementación de proyectos de acuerdo a los parámetros y requerimientos de los usuarios, con la finalidad de asesorar y proponer oportunidades de mejora para el cumplimiento de objetivos.
- ✓ Establecer las políticas de sistemas a todo nivel en la organización, con el objetivo de mantener alineado el desarrollo de los procesos en la compañía.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	85 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ Participar en el proceso de auditoría interna y externa brindando la información requerida, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos y políticas establecidas.
- ✓ Asegurar que las operaciones se lleven a cabo de conformidad con las normas y estándares del Sistema Integrado de Gestión y SMS aplicables y asegurar el óptimo rendimiento de la seguridad operacional en todos los procesos de la organización
- ✓ Realizar otras funciones encomendados por Gerencia General.

5.3.6.5. SUB-GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES

La subgerencia de relaciones institucionales o quien haga sus veces en la subsidiaria debe liderar las gestiones de la organización ante las entidades gubernamentales correspondientes en temas de seguridad, promoción, publicidad y defensa civil, con la finalidad de establecer relaciones al más alto nivel y cumplir con las políticas establecidas.

Entre sus funciones principales se encuentran las siguientes:

COPIA NO CONTROLADA


- ✓ Establecer relaciones de alto nivel en las entidades gubernamentales con las cuáles se gestionan los temas importantes relacionados a los negocios de la organización.
- ✓ Realizar funciones de representación en eventos oficiales a los cuales se encuentre invitada la organización, para asegurar el cumplimiento de los procedimientos.
- ✓ Formular el presupuesto anual destinado para el fortalecimiento de relaciones institucionales, y garantizar su adecuada ejecución.
- ✓ Asegurar que las operaciones se lleven a cabo de conformidad con las normas y estándares del Sistema Integrado de Gestión y SMS aplicables y asegurar el óptimo rendimiento de la seguridad operacional en todos los procesos de la organización.
- ✓ Realizar otras funciones encomendadas por la Gerencia General.

5.3.6.6. GERENCIA SIG & SMS

Tiene la responsabilidad de coordinar y/o realizar todas las actividades establecidas en el Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, BASC, ISAGO, ISO 37001, RA3, Social, ISO 27001, Pharma, Fresh, [Lithium](#), [Smart](#), OEA y SMS según aplique de acuerdo con los servicios que se brinden), con el fin de liderar la implementación y desarrollo de los sistemas de gestión y el SMS.

Bajo su responsabilidad pesa:

- ✓ Implementar y dar continuidad a las certificaciones
- ✓ La gestión del SIG & SMS,
- ✓ La implementación, mantenimiento y mejora continua en el cumplimiento de los requisitos y estándares,

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	86 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ La gestión de auditorías (internas, externas: autoridades, clientes, de certificación)
- ✓ La gestión de no conformidades (Seguimiento de las acciones correctivas),
- ✓ La sensibilización del personal en temas relacionados al SIG & SMS,
- ✓ El control de documentos internos y externos de la organización,
- ✓ Los planes de contingencia,
- ✓ La preparación y capacitación en respuesta a emergencias,
- ✓ El comité de seguridad operacional (CSMS),
- ✓ El cumplimiento interno del reglamento de seguridad y salud ocupacional,
- ✓ Orientar a todo el personal en la organización sobre la correcta identificación de peligros y riesgos, así como conducir inspecciones planificadas y no planificadas para medir y registrar el desempeño en seguridad operacional.


El gerente SIG&SMS o quien haga sus veces en la subsidiaria es responsable ante el gerente general de proporcionar una guía e instrucciones para la planificación, implementación y operación del sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS) de la organización. Tiene comunicación directa con el gerente responsable acerca de la implementación y operación del SMS además de proporcionar los servicios de asesoría en materia de seguridad operacional a todas las áreas de la organización, terceros y subsidiarias que se incluyen en el alcance del SMS.

El gerente SIG&SMS o quien haga sus veces en la subsidiaria es la persona responsable de la recopilación y el análisis de los datos de seguridad operacional; y la distribución de información de seguridad operacional asociada a los gerentes de línea de cada subsidiaria.


Asimismo, lidera la implementación del SIG & SMS y efectúa la difusión y recopilación de los informes y políticas, a fin de asegurar una continua revisión del desempeño en materia de Seguridad operacional de la organización.

Las funciones del Gerente SIG & SMS o de quien haga sus veces en la subsidiaria son:

- a) Liderar el análisis, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión (Calidad ISO 9001, Seguridad Operacional (SMS), ISAGO, Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001, Gestión Ambiental ISO 14001, RA3, Social, Seguridad de la Información ISO 27001, BASC, Pharma, Fresh, [Lithium](#), [Smart](#), OEA según aplique
 - ✓ Identificando los procesos necesarios para el SIG & SMS y su aplicación a través de la organización.
 - ✓ Determinando la secuencia e interacción de estos procesos.
 - ✓ Desarrollando indicadores de gestión enfocados en obtener resultados de negocio.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	87 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ Desarrollando, Implementando y Manteniendo los Programas del SIG & SMS.
 - ✓ Asegurando que la documentación del Programa de Seguridad Operacional esté disponible a todo nivel para hacer posible que los planes contenidos en el mismo sean totalmente implementados.
 - ✓ Asegurando la comunicación y coordinación con las autoridades pertinentes, clientes, las líneas aéreas, los subcontratistas y directores operacionales en cada Unidad de servicio y Estaciones de Provincias.
 - ✓ Coordinando con las áreas la difusión de la Política del SIG & SMS.
 - ✓ Asegurando el entrenamiento y divulgación del SIG & SMS a través del plan de capacitación y cursos de inducción al personal nuevo.
 - ✓ Impulsando la adopción de herramientas y prácticas de Calidad Total en todas las áreas funcionales.
 - ✓ Solicitando a la Gerencia General / Gerencia Responsable los recursos necesarios para la gestión de riesgos de seguridad operacional y la implantación y desarrollo del SIG & SMS.
 - ✓ Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño y cualquier necesidad de mejora del SIG & SMS a través de las revisiones por la dirección.
- b) Asegurar que se promueva la toma de conciencia en todos los niveles de la organización en los elementos centrales del Sistema Integrado de Gestión.
- c) Coordinar las reuniones del Comité del Sistema Integrado de Gestión.
- d) Incentivar y fiscalizar que las operaciones se llevan a cabo en conformidad con las normas y compromisos que Talma asume voluntariamente, regulaciones del estado, requisitos legales, requisitos del cliente y otros requisitos y reglamentos aplicables a la organización.
- e) Es responsable de proporcionar una guía e instrucciones para la planificación, implementación, operación y desarrollo del SIG & SMS de la organización. El Gerente SIG & SMS reportará directamente a la Alta Dirección de la empresa el desempeño del Sistema Integrado de Gestión & SMS. Tiene comunicación directa con el gerente de unidad de negocio responsable, además de proporcionar los servicios de asesoría en materia de seguridad operacional a todas las áreas de la organización y de terceros que se incluyen en el alcance del SMS.
- f) Revisar periódicamente las políticas y objetivos SIG & SMS de la empresa, a fin de asegurarse que los mismos sigan vigentes y acordes a la performance de la organización. Establecer en conjunto con los gerentes funcionales, los niveles aceptables de riesgo en la compañía.
- g) Monitorear la eficacia de las acciones de mitigación de riesgos brindada por los gerentes funcionales.


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	88 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- h) Elaborar reportes periódicos referentes al rendimiento del SIG & SMS en la organización.
- i) Asesorar en materia de SIG & SMS a la organización.
- j) Representar al Gerente Responsable, cuando se necesario, en los asuntos relativos a la seguridad operacional de la organización.
- k) Informar a las gerencias de unidades de negocio los acuerdos establecidos en el Comité SMS y Comité SIG.
- l) Rendir cuentas ante el Gerente General por las responsabilidades asignadas en lo relativo a la seguridad operacional & SIG.
- m) Asegurar la Garantía de la Seguridad Operacional, realizando seguimiento, medición del desempeño, gestión del cambio y mejora continua del SIG & SMS.
- n) Ser responsable individual para **liderar, implementar y mantener** un SMS eficaz.
- o) Ser punto focal para el desarrollo y mantenimiento del SMS.
- p) Asegurar que los procesos necesarios para el SMS estén establecidos, puestos en ejecución y mantenidos;
- q) Informar directamente al Gerente Responsable sobre el funcionamiento y las mejoras del SMS y sobre asuntos relativos al cumplimiento de esta regulación.
- r) **Coordinar con el Responsable Pharma todos los problemas de calidad, actividades de control y garantía de calidad relacionado al manejo de carga farmacéutica.**
- s) **Ser aceptado por la DGAC**

Para el caso de cada subsidiaria, la administración del día a día y el funcionamiento del SMS estará bajo responsabilidad del supervisor, jefe y/o responsable operativo de la subsidiaria o estación en el Sistema de Gestión de Seguridad (SMS), quienes poseen la autoridad, y a quienes se les asignan responsabilidades específicas con respecto **a liderar, implementar, mantener y ser el punto focal del SMS**, y de la protección y la seguridad en las operaciones de la estación.

Las responsabilidades son:

- Comprometerse, comunicar y promover todos los lineamientos que indica las políticas, procedimientos o cualquier otro documento interno o externo que se le notifique para mantener los niveles deseados de seguridad operacional, calidad y la excelencia operativa.
- Abordar los peligros identificados a partir de las inspecciones internas (programadas o no programadas), de los clientes, organismos reguladores u organismos de certificación.
- Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener el SMS y los otros sistemas de gestión.
- Tomar decisiones para implementar acciones correctivas
- Responder ante eventos tales como incidentes o accidentes

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	89 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Recuerda que... los encargados de cada subsidiaria, base, posta o estación deben estar en comunicación constante con el personal del área SIG & SMS que este asignado en cada país donde Talma opera ya que ellos son el enlace con la alta dirección para coordinaciones del SMS y de los otros sistemas de gestión.

5.3.6.7. GERENCIA DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (AVSEC)

Tiene la responsabilidad de coordinar y/o realizar todas las actividades establecidas en el SIG en lo referente a la seguridad de la aviación acorde con los estándares establecidos. Bajo su responsabilidad está la identificación de amenazas y vulnerabilidades, establecer controles para disminuir los riesgos en las amenazas identificadas, así como asegurar el control y trazabilidad de las operaciones.


COPIA NO CONTROLADA

Responsable de diseñar, proponer e implementar la estrategia de seguridad, en las instalaciones de los servicios de la empresa, de acuerdo con la normatividad correspondiente con el objetivo de prevenir actividades ilícitas y brindar así un ambiente seguro en el cual se puedan desarrollar las actividades propias y de los clientes satisfactoriamente según los estándares de seguridad.

Para el caso de las subsidiarias donde Talma opera habrá una responsabilidad de la gestión y funcionamiento del día a día de la Seguridad de la aviación y patrimonial de cada subsidiaria, delegada por el Gerente de Seguridad de la aviación o por quien haga sus veces, al jefe de la subsidiaria, posta o estación y/o responsable de esta.

Entre sus funciones principales tenemos:

- ✓ Diseñar, proponer, implementar, controlar y coordinar la estrategia de seguridad según las normativas específicas.
- ✓ Definir, implementar y actualizar los procedimientos de seguridad requeridos para atender la normatividad vigente, además de velar por el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Proponer los presupuestos de soporte a las actividades de seguridad que las áreas requieren para desempeñarse efectivamente en este aspecto.
- ✓ Supervisar las actividades de seguridad a fin de asegurar el cumplimiento de los procedimientos y de los estándares.
- ✓ Desarrollar relaciones efectivas con los clientes y autoridades para mejorar las coordinaciones de seguridad requeridas.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	90 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ Coordinar las situaciones/eventos de emergencia y de contingencias de acuerdo con los procedimientos.
- ✓ Establecer reuniones con los representantes de seguridad de los Clientes – Aerolíneas para definir políticas, estrategias y otros.
- ✓ Asegurar que las operaciones se lleven a cabo de conformidad con las normas y estándares del SIG & SMS aplicables y asegurar el óptimo rendimiento de la seguridad operacional en todos los procesos de la organización
- ✓ Realizar otras funciones encomendados por la Gerencia General.

Las funciones de esta gerencia serán dadas en donde se brinde el servicio caso contrario no aplica.

5.3.7. GERENCIAS DE NEGOCIO

En relación con el sistema de gestión de seguridad operacional de la organización, son las gerencias funcionales que independientemente de otras funciones tienen responsabilidad directa en la operación, mantenimiento y desempeño del SMS en los procesos bajo su gestión.


Dichas responsabilidades, generales más no limitantes, se detallan en el apartado 5.3.8.1. *Funciones y responsabilidades de los Gerentes Funcionales.*

5.3.7.1. GERENCIA DE UNIDAD DE NEGOCIO CARGA

Responsable de dirigir, controlar y gestionar de manera integral el negocio de la UN Carga, desarrollando nuevas estrategias y/o métodos que faciliten la operatividad y crecimiento del negocio, de acuerdo con las políticas y estrategias de la organización y a las regulaciones de las entidades del Estado, a fin de satisfacer las necesidades de los Clientes y de los grupos de interés.

Entre sus principales funciones tenemos las siguientes:

- ✓ Liderar la gestión del modelo de la UN Carga para lograr un manejo óptimo de todas las áreas involucradas, con la finalidad de velar por el cumplimiento de las metas comerciales, de seguridad, operacionales y financieras.
- ✓ Maximizar la rentabilidad y gestionar de manera adecuada y eficaz los recursos con los que cuenta la UN Carga,
- ✓ Gestionar el desarrollo de estrategias comerciales para mantener un alto nivel de servicio y satisfacción del cliente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de objetivos y la renovación de los contratos vigentes.
- ✓ Mantenerse actualizado con respecto a los cambios de legislación vigente, con la finalidad de poder ejecutar acciones de contingencia de manera oportuna.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	91 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


- ✓ Realizar seguimiento y tomar decisiones en el proceso de implementación de los proyectos de mejora de la UN Carga, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- ✓ Desarrollar el plan de negocio de la unidad de negocio y propuestas comerciales, en base al planeamiento estratégico de la organización.
- ✓ Gestionar el presupuesto de la UN Carga para asegurar el desarrollo de las actividades y procesos durante el año, así como proponer los niveles de inversión en los proyectos y estrategias del negocio, asesorando y verificando la asignación de recursos.
- ✓ Revisar, definir y modificar junto con el comité de la UN Carga, los procesos de la unidad, con la finalidad de buscar una mayor rapidez, eficiencia y seguridad en los mismos.
- ✓ Asegurar que las operaciones se lleven a cabo de conformidad con las normas y estándares del Sistema Integrado de Gestión y SMS aplicables y asegurar el óptimo rendimiento de la seguridad operacional en todos los procesos de la organización
- ✓ Realizar otras funciones encomendadas por la Gerencia General

5.3.7.2. GERENCIA DE UNIDAD DE NEGOCIO RAMPA

Responsable de dirigir, controlar y gestionar de manera integral la Unidad de Negocio Rampa de la organización, desarrollando nuevas estrategias y/o métodos que faciliten la operatividad y crecimiento del negocio, de acuerdo con las políticas y estrategias de la organización y a las regulaciones de las entidades del Estado, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los diversos clientes y de los grupos de interés en términos de rapidez, seguridad y eficiencia.

Entre sus principales funciones tenemos las siguientes:

- ✓ Proponer y desarrollar el Plan de Negocio de la UN Rampa, en base al planeamiento estratégico de la organización.
- ✓ Presentar y sustentar el presupuesto de la UN Rampa, para el desarrollo de actividades y procesos durante el año.
- ✓ Liderar la gestión comercial de la Unidad de Negocio, analizando las variables de mercado y atendiendo los diferentes requerimientos de los clientes, a fin de asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas.
- ✓ Realizar seguimiento y tomar decisiones en la implementación de proyectos de mejora para la Unidad de Negocio Rampa, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- ✓ Revisar, definir y sugerir modificaciones al comité de Rampa en los procesos de la UN, con la finalidad de buscar una mayor seguridad, rapidez y eficiencia en el desarrollo de las operaciones.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	92 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


- ✓ Asegurar que las operaciones se lleven a cabo de conformidad con las normas y estándares del Sistema Integrado de Gestión y SMS aplicables y asegurar el óptimo rendimiento de la seguridad operacional en todos los procesos de la organización
- ✓ Realizar otras funciones encomendados por la Gerencia General.

5.3.7.3. GERENCIA DE UNIDAD DE NEGOCIO OMA

Responsable de liderar, identificar, analizar y desarrollar las estrategias de negocio de la unidad de mantenimiento aeronáutico, así como participar en la definición de las directrices de la organización, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Entre sus principales funciones tenemos las siguientes:

- ✓ Identificar oportunidades de nuevos negocios, generando relaciones con los clientes para desarrollar servicios aeronáuticos.
- ✓ Liderar los análisis de las variables del mercado, en base a las investigaciones realizadas, con la finalidad de poder definir las estrategias de negociación de la compañía.
- ✓ Gestionar de manera integral el desarrollo de los servicios aeronáuticos de la organización, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos comerciales propuestos.
- ✓ Elaborar las propuestas internas de negocio a fin de evaluar las diversas alternativas posibles al momento de definir el plan de acción a seguir por la compañía.
- ✓ Llevar a cabo el proceso de valorización de las propuestas de los nuevos negocios, con la finalidad de establecer y definir los acuerdos comerciales y financieros vigentes.
- ✓ Asegurar que las operaciones se lleven a cabo en conformidad con las normas y estándares, del Sistema Integrado de Gestión & SMS, aplicables y asegurar el óptimo rendimiento de la seguridad operacional en todos los procesos de la organización
- ✓ Realizar otras funciones encomendados por la Gerencia General.
- ✓ Referente al SMS:
 - Tomar las decisiones con respecto a la tolerabilidad de los riesgos de la seguridad operacional.
 - Garantizar la disponibilidad de los recursos humanos, financieros, y demás recursos requeridos para realizar el mantenimiento de acuerdo al alcance de la Lista de Capacidad de la organización;
 - Asegurar que todo el personal cumpla con el SMS de la organización y con los requisitos regulatorios;
 - Asegurar que la política de seguridad operacional es comprendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la OMA,
 - Demostrar un conocimiento básico de esta regulación y ser el contacto directo con la autoridad correspondiente;

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	93 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- Tener responsabilidad directa en la conducta de los asuntos de la organización; y
- Tener responsabilidad final y la rendición de cuentas, por la implementación y el mantenimiento del SMS de la OMA.
- Ser aceptados por la AAC del Estado de matrícula y/o local;
- Designar personas con suficiente competencia como responsables de las funciones de control y administración de los sistemas de: mantenimiento, de inspección y de calidad, los que le reporten directamente.
- El gerente responsable debe nominar una persona responsable de la seguridad operacional con suficiente experiencia, competencia y calificación adecuada.

5.3.8. COMITÉS

Son aquellas reuniones que se realizan periódicamente para realizar seguimiento del desempeño y trazabilidad, así como verificar el cumplimiento de los objetivos del SIG & SMS y/o establecer propuestas de mejora. Entre ellas tenemos a las siguientes:

5.3.8.1. COMITÉ SIG & SMS


El comité SIG & SMS tiene como responsabilidad velar por la integridad del sistema y participar, según lo considere la Alta Dirección, en las revisiones por la dirección con la finalidad de aportar propuestas de mejora.

5.3.8.2. COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El (los) representantes de los trabajadores tienen la responsabilidad de hacer llegar a la Alta Dirección las propuestas o consultas de los colaboradores referentes al SIG & SMS, además de elevar a la Dirección todos aquellos problemas relacionados con la eficacia de la seguridad en lo que se refiere al diseño de equipos, infraestructura y factores humanos de la organización y otras funciones definidas en la normativa legal vigente de cada subsidiaria.

En las bases donde Talma y subsidiarias tiene operación se designará una comisión o comité para la base principal, subcomité, supervisor o delegado para las otras bases, esto estará en función al requisito legal de cada país.

Además, a su cargo están la implementación y verificación del cumplimiento de las políticas, directivas e instrucciones en las operaciones; así como inspeccionar el cumplimiento de las disposiciones en relación con salud y seguridad en el trabajo aplicable a sus operaciones que son responsabilidades que en general se encuentran alineadas con el SIG & SMS.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	94 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

5.3.8.3. COMITÉ SIG & SMS CORPORATIVO

Es el comité de más alto nivel, presidido por el Gerente General, y conformado por todos los gerentes funcionales de cada subsidiaria, así como de las gerencias de soporte pertinentes, incluida la gerencia de SIG & SMS.

En el se establece la revisión y retroalimentación de seguridad operacional al grupo de personas involucrados con el seguimiento y control del SMS en la organización (gerencia responsable, gerencia SIG&SMS, Gerencias funcionales), para asegurar la toma de medidas correctivas y preventivas apropiadas y oportunas en respuesta a los informes de las auditorías, inspecciones en campo y/o eventos acontecidos durante el periodo de a revisar

El Comité SMS tiene la finalidad de verificar el desempeño de la seguridad operacional en la organización, con relación a la Política de Sostenibilidad SIG & SMS y los objetivos SIG & SMS; proporciona la plataforma para el logro de la asignación de recursos y evaluación de la eficacia y eficiencia de las estrategias de mitigación de riesgos para:

- ✓ Identificarlas causas(s) raíz que afectan el desempeño eficiente del SMS.
- ✓ Eliminar o mitigarlos riesgos intolerables del SMS.


El comité de Seguridad Operacional está conformado por:

- ✓ Gerente General de cada país
- ✓ Gerente, directores de cada subsidiaria
- ✓ Responsables SIG de cada subsidiaria

El comité SIG &SMS Corp. es realizado de manera bimestral o al menos una vez en cada trimestre el cual es convocado por el coordinador de procedimientos y estándares y quien es responsable de su gestión, ejecución y seguimiento de acuerdos.

El comité SIG &SMS Corp. se encarga de:

- ✓ Monitorear la eficacia de los procesos del SMS de la organización.
- ✓ Validar la asignación apropiada de los recursos para alcanzar el desempeño de seguridad operacional deseado.
- ✓ Supervisar que se tomen las acciones correctivas necesarias de manera oportuna.
- ✓ Verificar que las acciones correctivas / preventivas sean ejecutadas dentro del tiempo establecido.
- ✓ Controlar la eficacia de la supervisión de seguridad operacional de las operaciones subcontratadas y

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	95 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ Garantizar que los recursos correspondientes estén asignados para lograr el rendimiento en materia de seguridad operacional más allá de lo que requiere el cumplimiento reglamentario.
- ✓ Tomar decisiones con relación a la tolerancia del riesgo.

Existen también Comités Externos de SMS que se realizan a solicitud de los operadores aeroportuarios o concesionarios.

5.3.8.4. COMITÉ OPERATIVO DE ÉTICA

Se ha creado en Talma un Comité Operativo de Ética, con el propósito de vigilar el cumplimiento de los Valores y Código de Ética y demás documentos que conforman la reglamentación ética, reportando y tomando conocimiento centralizado de cualquier irregularidad por parte de empleados, clientes, proveedores u otro tercero, haciendo seguimiento a los casos que van en contra del Código de Ética y velando por que se aplique las sanciones a las faltas.

El comité está conformado por:


- Gerente General
- Oficial de Prevención/ Auditor Interno
- Gerente de Administración y Finanzas
- Gerente de RRHH
- Gerente de Seguridad de la Aviación
- Gerente SIG & SMS
- Gerente Legal & Marco Regulatorio
- Gerente, directores de cada subsidiaria
- Responsables SIG de cada subsidiaria

5.3.8.5. COMITÉS DE UNIDAD DE NEGOCIO

Existen comités que realiza cada unidad de negocio para la verificación del cumplimiento de sus objetivos y del desempeño de sus procesos. Estos son canalizados con cada gerente de unidad de negocio y los acuerdos son llevados a cabo bajo la supervisión de estos.

El comité de Unidad de Negocio:

- ✓ Supervisa del rendimiento en materia de seguridad operacional dentro de las áreas funcionales de cada unidad de negocio y garantizar que se lleven a cabo las actividades de gestión de riesgos de seguridad operacional correspondientes, con participación del personal, según sea necesario, para generar conciencia de la seguridad operacional.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	96 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ Coordina la resolución de las estrategias de mitigación para las consecuencias de peligros identificados y garantizan que existan disposiciones satisfactorias para la captura de los datos de seguridad operacional y los comentarios del empleado.
- ✓ Evalúa el impacto de la seguridad operacional relacionado con la introducción de cambios operacionales o nuevas tecnologías.
- ✓ Coordina la implementación de planes de medidas correctivas y garantizan que se tome la medida correctiva de forma oportuna.
- ✓ Revisa la eficacia de las recomendaciones de seguridad operacional anteriores.
- ✓ Supervisa las actividades de promoción de la seguridad operacional, según sea necesario, para aumentar la conciencia de los empleados sobre temas de seguridad operacional y para garantizar que se les proporcione oportunidades adecuadas para participar en las actividades de la gestión de la seguridad operacional.

El comité de Unidad de Negocio es realizado de manera semanal o al menos una vez al mes.

En cada subsidiaria conformarán diferentes tipos de comités o mesas de trabajo para verificar el desempeño de cada unidad de negocio. Están los comités de Gerencia de Operaciones, Comité Gerencial, Mesa de Trabajo SIG, Revisión por la Dirección, Comité de Responsabilidad Social, Comité de Incidencia de Carga entre otros los cuales tienen diferentes frecuencias de ejecución de acuerdo a la realidad y contexto de cada subsidiaria.

5.3.9. FUNCIONES GENERALES DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y NO ADMINISTRATIVO CON RESPECTO AL SMS


Talma y subsidiarias garantizan que el presente sistema de gestión define las autoridades y responsabilidades del personal administrativo y no administrativo, que desempeña funciones relacionadas con la seguridad operacional. El sistema de gestión también especifica que:

“Talma brinda responsabilidad y autoridad al Gerente General para la implementación de un Sistema de Gestión para la seguridad operacional, siendo estas responsabilidades delegadas al Gerente de SIG & SMS, quien a su vez reparte tareas, funciones y responsabilidades específicas con respecto al SMS a las gerencias de primera línea, jefaturas y responsables de cada subsidiaria para el desempeño del día a día de la gestión integrada”.

5.3.9.1. FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DE LOS GERENTES FUNCIONALES

Son los encargados y responsables de las áreas operacionales vinculadas con el SIG & SMS. En ellos recae la responsabilidad de los resultados, desempeño y otras actividades específicas referentes al SIG & SMS; por ello participan en las investigaciones, evaluaciones y decisiones que se tomen.

COPIA NO CONTROLADA: Queda prohibido reproducir o hacer cualquier cambio sin autorización del área de SIG. Si este documento es descargado o impreso desde el Portal de Intranet de TALMA, sitio donde se encuentra las versiones vigentes, el documento pasa a ser una Copia No Controlada

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	97 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Son los encargados de implementar soluciones eficientes y eficaces además de ser la última instancia para el análisis de los informes de seguridad operacional recibidos por el comité de seguridad operacional.

En los procesos en que las acciones correctivas implantadas por uno o más de los gerentes funcionales no sean suficientes para solucionar la “preocupación de seguridad operacional & SIG” y requiera de otras actividades, estas actividades deberán ser reportadas por el gerente funcional respectivo, al gerente responsable.

Entre las funciones encomendadas por la Gerencia General está la de asegurar que las operaciones cuenten con los recursos necesarios y se conduzcan conforme a los estándares que Talma tiene como compromiso, las regulaciones aplicables y los requisitos de las aerolíneas clientes.


Además, son responsables de:

- ✓ Participar en el Comité de Seguridad Operacional (CSMS) y Comité SIG.
- ✓ Monitorear el rendimiento del SIG & SMS.
- ✓ Apoyar la definición de políticas que afectan al SIG & SMS, así como el desempeño del sistema de gestión implementado.
- ✓ Definir y asignar eficientemente los recursos para las actividades del SIG & SMS.
- ✓ Rendir cuentas al gerente general por las responsabilidades asignadas en lo relativo al SIG
- ✓ Dar seguimiento a las medidas correctivas y/o preventivas para eliminar los peligros o reducir el correspondiente nivel de riesgo en su área de gestión, en función a lo que se ha aprobado como un nivel de riesgo aceptable.
- ✓ Estar totalmente involucrados en las investigaciones, evaluaciones y decisiones que se tomen sobre seguridad operacional en el área de su competencia.
- ✓ Son la última instancia para el análisis de los informes de seguridad operacional emitidos por el comité de seguridad operacional.

5.3.9.2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COLABORADOR (PERSONAL NO DIRECTIVO)

Respecto a la seguridad operacional, todo el personal tiene las siguientes obligaciones y responsabilidades:

1. Cumplir los requisitos regulatorios, los procedimientos establecidos por Talma y los requerimientos de las líneas aéreas clientes.
2. Hacer buen uso de los recursos asignados para SMS y gestión de riesgos.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	98 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

3. Aplicar y cumplir, dentro de sus actividades, con las medidas de seguridad exigidas por la empresa


4. Reportar al área SIG & SMS o a su jefatura inmediata:

- Cualquier ocurrencia / evento peligroso o potencialmente peligroso;
- Cualquier falla / deficiencia que involucre la seguridad operacional;
- Todo incidente o accidente que afecte la seguridad operacional sea que involucre al personal, material o infraestructura de la empresa, de los clientes y operadores de aeropuertos o concesionarios.

5. Promover en su área de responsabilidad y áreas relacionadas, el reporte de los errores cometidos por el personal, al amparo de la política no punitiva existente en la empresa;

6. Rendir cuentas ante el respectivo Gerente funcional / Jefatura por las responsabilidades asignadas con relación a la seguridad operacional.


7. Colaborar con las investigaciones y proyectos en materia de seguridad operacional cuando sea requerido o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	99 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

COPIA_NO_CONTROLADA

CAPITULO 6:

PLANIFICACIÓN

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	100 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

CAPÍTULO 6 | PLANIFICACIÓN

6.1. GESTIÓN DE RIESGOS

Talma y subsidiarias mantienen un proceso formal de gestión del riesgo que asegura el análisis, la evaluación y la mitigación a un nivel aceptable de los riesgos consecuentes de los peligros identificados.


La finalidad es asegurar que el SIG & SMS pueda lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora. Para ello se planifica las acciones a abordar para afrontar los riesgos u oportunidades a través de controles de manera que estén sean implementados y ejecutados en los procesos definidos del SIG & SMS y se pueda evaluar posteriormente su eficacia, a través de la revisión periódica que estas tienen.

Talma y subsidiarias emplean matrices para consolidar esta información mencionada las cuales son explicadas a continuación. Cabe mencionar que las acciones y controles tomados son proporcionales a la categoría del riesgo u oportunidad. Estas matrices son revisadas como mínimo una vez al año o se actualizan cada vez que ocurre un cambio en el proceso, resultados de auditorías, inspecciones, monitoreos de SST, ambientales o se requiere actualizar algún control producto de algún incidente, falla, emergencia o accidente.

Para realizar la valoración (Identificación, análisis y evaluación de riesgos) de los riesgos del sistema de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad operacional, anticorrupción (aplica a combatir cualquier modalidad de corrupción como soborno, Lavado de activos, financiación de terrorismo entre otros), seguridad de la aviación, seguridad de la información se debe realizar en base a la tabla de criterios para gestionar los riesgos definidos en el Procedimiento de Gestión de Riesgos que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera.

6.1.1. IDENTIFICAR, EVALUAR Y CONTROLAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La identificación, evaluación y control de riesgos y oportunidades se dará para el sistema de gestión de la calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001), seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001), social, antisoborno (ISO 37001), seguridad en la información (ISO 27001), seguridad operacional (SMS), seguridad vial, social, ISAGO, BASC, FRESH, PHARMA, LITHIUM, SMART, AVSEC, RA3.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	101 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

6.1.1.1. IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CALIDAD, SOCIAL

Talma y subsidiarias han establecido un Procedimiento de Gestión de Riesgos que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera con alcance en temas de calidad y social la cual es trabajada a través de una matriz de identificación, evaluación y control de riesgos para los procesos identificados. En estos se describe cómo se identifican los riesgos y oportunidades por procesos, con el fin de poder evaluarlos en base a los criterios de medición establecidos y poder priorizar aquellos con riesgo alto para establecer los controles inmediatos y poder aprovechar las oportunidades también identificadas.

Estas acciones deben ser proporcionales al impacto potencial en la no conformidad del servicio, deben estar planificadas en las matrices de manera que se puedan integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema integrado de gestión y posteriormente evaluar la eficacia de estas acciones.


6.1.1.2. IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE ASPECTOS AMBIENTALES

Talma y subsidiarias han establecido un Procedimiento de Gestión de Riesgos que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera, que incluye la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales, en el que se detalla la metodología a seguir para identificar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y sobre los que puede tener influencia. Asimismo, en este documento se establecen los criterios y la metodología para evaluar e identificar los aspectos ambientales más importantes para Talma y Subsidiarias: Aspectos Ambientales Significativos.

El Procedimiento Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales se aplica en la:

- ✓ Identificación inicial de los aspectos e impactos ambientales.
- ✓ Desarrollo de nuevos proyectos, nuevos servicios, actividades y productos, nuevas instalaciones.
- ✓ Cuando existan cambios que afecten el SIG & SMS.
- ✓ Cuando cambie un requisito legal u otro requisito.

El cumplimiento de este procedimiento es responsabilidad de las áreas operativas, de soporte y del área SIG & SMS de casa matriz y las demás subsidiarias.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	102 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

6.1.1.3. IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE PELIGROS OPERACIONALES Y OCUPACIONALES

Talma y subsidiarias han establecido un Procedimiento de Gestión de Riesgos que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera, en el que se detalla la metodología a seguir para identificar los peligros operacionales y ocupacionales producto de las actividades de la empresa. Asimismo, en este documento se establecen los criterios y la metodología para identificar los peligros y evaluar los riesgos presentes en las operaciones desarrolladas por la organización.


Con el fin de garantizar la gestión de los riesgos de seguridad asociados a las operaciones:

- ✓ Se identifican los peligros para la seguridad en las operaciones.
- ✓ Se asegura que las medidas correctivas se implementen de manera oportuna para controlar los riesgos de seguridad.
- ✓ Se realiza el seguimiento y eficacia de las acciones tomadas.
- ✓ Se evalúa el desempeño de la seguridad operacional y ocupacional.
- ✓ Se monitorea la mejora continua de la seguridad operacional y ocupacional.

Dicho procedimiento tiene una combinación de métodos reactivos, proactivos, preventivos y predictivos (**Ver Anexo 5**) para la recopilación de datos de seguridad, ya que se alimenta de los reportes obligatorios y voluntarios del personal, de las inspecciones programadas y no programadas, de las auditorías internas y/o externas, del histórico de accidentes e incidentes, de la gestión del cambio en los procesos, etc., buscando siempre prevenir futuros eventos que pudieran generarse. El análisis de la información de seguridad incluye la identificación de los peligros existentes y la prevención de futuros riesgos para las operaciones. Tanto casa matriz como las demás bases o sedes tienen una realidad distinta es por ello por lo que cada responsable de base o sede identifica los distintos riesgos presentes en la operación, siempre bajo el acompañamiento del especialista del área SIG&SMS. Para mayor detalle revisar el Procedimiento de Gestión de Riesgos que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera.

La gestión del riesgo de seguridad operacional prevé un proceso de decisiones a fin de identificar los peligros a los cuales la organización está expuesta en su operación global para determinar el impacto de los riesgos correspondientes y buscar eliminarlos o mitigarlos a niveles aceptables, teniendo en cuenta el equilibrio que debe existir entre la seguridad operacional y las finanzas de la organización. En estos términos es imprescindible evaluar la gravedad de las consecuencias, así como la probabilidad de su ocurrencia, es entonces que los riesgos son analizados para determinar la medida(s) de mitigación de riesgos y finalmente cuando sea necesario, las medidas de mitigación de riesgos se ejecuten y apliquen en las operaciones.

La aplicación del procedimiento se realiza en cualquiera de las siguientes circunstancias:

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	103 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ Identificación inicial de peligros y riesgos.
- ✓ Adquisición de nuevo equipamiento y materiales.
- ✓ Cambio de metodología en la operación.
- ✓ Desarrollo de nuevos proyectos, nuevos servicios, nuevas instalaciones.
- ✓ Cuando existan cambios que afecten el SIG & SMS.
- ✓ Cuando cambie un requisito legal u otro requisito.

El tipo de datos de seguridad operacional que se recopila puede incluir accidentes e incidentes, eventos, no cumplimientos o desvíos e informes de peligros. Se debe considerar la calidad de los datos que se usan para permitir una toma de decisiones eficaz en todo el desarrollo e implementación del SMS.


El cumplimiento de este procedimiento es responsabilidad del área operativas y de soporte. Para tal fin, se maneja un formato para la identificación de peligros y evaluación del riesgo denominado Matriz de Gestión de riesgos.

6.1.1.3.1. SISTEMA DE REPORTE

Talma y subsidiarias cuentan con un sistema de reportes confidencial de seguridad operacional y ocupacional implementado dentro de la organización en donde todos nuestros colaboradores y/o terceros pueden reportar sus inquietudes en materia de seguridad operacional y ocupacional, no delatando las identidades del reportante ni de los involucrados de manera que fomente y facilite el reporte de eventos, peligros relacionados con la actuación humana o condiciones propias de los equipos y/o las instalaciones donde se desarrollan nuestros procesos y garantizando el intercambio de información relevante a la seguridad.

Existen diversos canales de reporte en la organización en los que todos nuestros colaboradores y/o terceros puedan reportar sus inquietudes en materia de seguridad operacional y ocupacional. La información proporcionada es manejada de manera confidencial y sólo se recurrirá a la investigación del suceso, según amerite, para obtener más información que pueda ayudar a subsanar la condición o acto inseguro.

La información que se obtiene se protege de cualquier uso que no sea con el propósito de mejorar la Seguridad y SMS.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	104 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

6.1.1.3.1.1. REPORTE VOLUNTARIO

Talma y subsidiarias promueve, mediante su política no punitiva, que todo el personal reporte de manera voluntaria sus inquietudes y experiencias en materia de seguridad operacional y ocupacional; teniendo por finalidad, conocer y corregir todas las situaciones que puedan generar lesiones al personal, daños a las aeronaves, al medio ambiente, a los equipos, vehículos, instalaciones y a la propiedad en general.

Este tipo de reporte no tiene carácter punitivo como bien se difunde en nuestra Política de Sostenibilidad SIG&SMS pues no tiene por finalidad castigar o buscar responsables sino establecer acciones que permitan mitigar o eliminar el riesgo al cual nos encontramos expuestos.

El reporte voluntario presta especial atención a la necesidad de proteger la identidad de quienes presentan un reporte al momento de procesar la información. Cada reporte será leído y validado por el administrador del sistema. El administrador puede tratar de ponerse en contacto con el autor del reporte para asegurarse que comprende la naturaleza y las circunstancias del peligro reportado o para obtener información adicional o clarificación.

Los reportes voluntarios [se pueden generar por actos/ condiciones/ incidentes leves o inquietudes acerca de la seguridad de las operaciones](#) y se [deben](#) realizar mediante los siguientes canales:


- ➔ **Buzones:** Buzones colocados en las áreas comunes y transitadas por el personal operativo y administrativo, en todas las sedes. Cada buzón cuenta con formatos impresos” **Formato de Reporte Voluntario**” o “**Formato de Declaración de Evento**” para la redacción de la preocupación de seguridad operacional u ocupacional.

Dichos buzones se encuentran de manera visible, señalizados con afiches informativos para su fácil distinción y ubicación.

El reporte emitido por el personal debería contener datos como: Lugar, Fecha, Hora, proceso desarrollado, para que el/los responsables del análisis identifiquen las deficiencias a nivel sistema. Adicional existe un campo en donde el reportante podrá sugerir las acciones que se deberían adoptar para la mitigación del riesgo, esto se solicita pues el personal operativo es quien está día a día con los procesos y podría saber qué acciones no dificultarían las actividades y mitigarían el riesgo.

Una vez escrito el reporte se deberá colocar en el buzón, a fin de que el área SIG&SMS pueda analizarlo.

Una vez recibido el reporte, el responsable SIG&SMS analizará su impacto y coordinará las medidas a adoptar de ser requerido. Las acciones tomadas serán comunicadas al personal perteneciente al proceso en el cual se generó la preocupación de seguridad cumpliendo con la retroalimentación al sistema.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	105 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ➔ **Correos pertenecientes al área SIG & SMS:** safety.report@talma.com.pe (Perú – Casa Matriz) con copia a supervisor.inspector@talma.com.pe (para rampa Lima) y prevencionista@talma.com.pe (para carga Lima) , sig@talma.com.ec (Ecuador – Estación), sms@talma.com.co (Colombia – Estaciones); correos pertenecientes al área SIG&SMS, una vez recibido el correo en el cual se generó la preocupación de seguridad, el responsable SIG&SMS puede tratar de ponerse en contacto con el autor del reporte para asegurarse que comprende la naturaleza y las circunstancias del peligro reportado o para obtener información adicional o clarificación.

Analizará el reporte y coordinará las medidas a adoptar de ser requerido. Las acciones tomadas serán comunicadas al reportante y al personal perteneciente al proceso en el cual se generó la preocupación de seguridad cumpliendo con la retroalimentación al sistema.

COPIA NO CONTROLADA

- ➔ **Comunicación directa a su superior inmediato:** El personal puede reportar de manera directa a su superior inmediato su inquietud en materia de seguridad operacional y ocupacional a fin de que este lo comunique al área SIG&SMS para su análisis.

6.1.1.3.1.2. REPORTE OBLIGATORIO


En Talma y subsidiarias se ha definido una lista mínima pero no limitante de eventos que deben ser reportados de manera obligatoria al área SIG&SMS debido a que su impacto puede perjudicar la seguridad en las operaciones. Estos eventos deben ser reportados en un lapso máximo de 24 horas de haber sido detectados.

Los eventos obligatorios para reportar son:

- Incidentes peligrosos / accidentes
- Hallazgos de DGR oculto
- Equipos en mal estado durante la operación
- Daños a la propiedad propia y de terceros
- Daños a la infraestructura
- Accidentes Medio Ambientales
- Incidentes peligrosos / accidentes con aeronave

El reporte de los eventos obligatorios se lleva a cabo mediante el *Formato de Declaración de Accidente e Incidente*. Dicho formato debe:

- Ser llenado por él o los Involucrados, testigos y/o accidentados (colaboradores);
- Estar firmado por el reportante y por el responsable SIG&SMS que tomó la declaración.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	106 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- Ser resguardado por el Coordinador SIG&SMS o quien haga sus veces, el tiempo reglamentario, asegurando su disponibilidad en el momento que se requiera. El resguardo será de manera física y/o digital.

Los responsables del registro del reporte son los dueños del proceso.

6.1.1.3.2. SISTEMA DE NOTIFICACIÓN

Nos aseguramos de la notificación obligatoria de acuerdo con la normativa aplicable, en caso amerite, y de acuerdo con los requisitos aplicables. Los informes derivados de las investigaciones de los accidentes e incidentes de seguridad operacional y ocupacional se llevan a conversación y discusión en los comités de SMS y comités de SST respectivamente.

Nota: Cabe mencionar que, para los procesos desarrollados por la UN Carga y UN Rampa, Talma y subsidiarias han optado por reportar los daños de aeronave en tierra a IATA para su base de datos IDX que lo realizará el coordinador de estándares y procesos.


6.1.1.4. IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE AMENAZAS

El alcance del Procedimiento de Gestión de Riesgos que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera también incluye identificar las amenazas hacia la seguridad de la aviación y la seguridad en la cadena de suministro. Asimismo, en ese documento se establecen los criterios y la metodología para identificar las amenazas más significativas para Talma.

El Gerente de Seguridad de la aviación o quien haga sus veces en la subsidiaria es el responsable de formar el equipo evaluador de amenazas, el cual tiene como responsabilidad identificar y evaluar las amenazas y vulnerabilidad asociadas a sus actividades, así como su índice de riesgo.

Talma tiene un Programa de Seguridad de la Aviación (AVSEC) que garantizar controles de seguridad para evitar el acceso no autorizado de personal y vehículos a las nuestras instalaciones y a cualquier otra área en las que se realizan operaciones de carga y descarga de bienes de nuestros clientes, buscando asegurar:

- Que la carga y el correo están protegidos de interferencias no autorizadas desde el punto se aplican controles de seguridad hasta que se transfiere a la operación de carga en la aeronave.
- Que la carga y el correo, antes de ser embarcados en un avión comercial, para el transporte aéreo, sigue siendo inaccesible de interferencias no autorizadas y se encontrará en las zonas de almacenamiento seguras hasta haber transferido estos para iniciar la operación de la carga en la aeronave. Durante toda la

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	107 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

trazabilidad de la carga, incluyendo su transferencia a la aeronave, para iniciar su carguío, debe seguir siendo inaccesible de interferencias no autorizadas.

Los controles de seguridad se aplican a todos los procesos que se desarrollan en la organización entre ellos a los procesos para el manejo de la carga y correo aceptados para el transporte en un vuelo comercial, y tales controles están en conformidad al programa de seguridad de la aviación civil Nacional y a los requisitos de nuestros clientes.

La carga y correo aceptados para el transporte en los vuelos exclusivos de carga se someten a los controles de seguridad según lo establece la Autoridad Nacional y a los controles proporcionales a la amenaza de seguridad según lo determinado por la evaluación de riesgos establecido en el AVSEC.

En caso surja un aumento de las condiciones y niveles de amenaza de la seguridad en la subsidiaria donde se opera, se actuará de acuerdo con la normativa aplicable y a los requisitos del cliente, cumpliendo en todo momento con estas disposiciones para la manipulación del equipaje en bodega.

En caso ocurran incidencias relacionadas al proceso de seguridad o amenazas a los procesos y servicios que se les brinda al cliente se les debe comunicar a las autoridades competentes y a la línea aérea cliente según lo estipulado por las regulaciones y/o requisitos del cliente. Asimismo, en caso la línea aérea lo autorice nos pondremos en contacto con los clientes.

6.1.1.5. IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN, PRIORIZACIÓN DE RIESGOS Y EVALUACIÓN DE LA IDONEIDAD Y EFICACIA DE LOS RIESGOS DE SOBORNO U OTRA MODALIDAD DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS


En cumplimiento al estándar 4.5. de la norma ISO 37001, Talma realiza, como mínimo, una vez al año la revisión del sistema de gestión del riesgo de soborno, el cual consiste en:

- Identificar el riesgo de soborno que la organización podría anticipar razonablemente.
- Analizar, evaluar y priorizar los riesgos de soborno identificados.
- Evaluar la idoneidad y eficacia de los controles existentes de la organización para mitigar los riesgos de soborno evaluados.

Talma y subsidiarias establecen criterios para evaluar su nivel de riesgo de soborno, las cuales que debe tener en cuenta las políticas y objetivos de la organización.

La valoración de los riesgos de soborno es revisada:

- De forma regular de modo que los cambios y la nueva información puedan ser adecuadamente evaluados basados en el tiempo y frecuencia definidos por la organización.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	108 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Las matrices de riesgos de deben revisar como mínimo 1 vez al año y cada vez que ocurra un incidente que afecte al sistema de gestión antisoborno y/o anticorrupción.

- b) En el caso de un cambio significativo en la estructura o las actividades de la organización. Para mayor detalle revisar también el procedimiento de gestión de cambios.

Talma conserva la información documentada que demuestra que se ha llevado a cabo la valoración del riesgo de soborno, y que se ha utilizado para diseñar o mejorar el sistema de gestión antisoborno. Para mayor detalle ver las matrices de gestión de riesgos.


6.1.1.5.1. SISTEMA DE REPORTE

Este sistema de información estimula y facilita al personal que presente informes, comunique la identificación de los riesgos de calidad, SST, SMS, anticorrupción entre otros exponiendo así las deficiencias y/o causas de los problemas. Se colocan cajas de reportes en zonas comunes y recorridas, de fácil acceso al personal, éstas se encuentran acompañadas de señales y pancartas informativas, con los formatos y lapiceros a la mano o en su defecto un código QR para reportes online. La modalidad por emplear será definida por cada subsidiaria.

Este tipo de reporte no tiene carácter punitivo como bien se difunde en nuestra Política de Sostenibilidad SIG & SMS, pues no tiene por finalidad castigar o buscar responsables sino establecer acciones que permitan mitigar o eliminar el riesgo al cual nos encontramos expuestos.

La información proporcionada es manejada de manera confidencial y sólo se recurrirá a la investigación del suceso, según amerite, para obtener mayor información que pueda ayudar a subsanar la condición insegura.

La información que se obtiene se protege de cualquier uso que no sea con el propósito de mejorar continua del SIG & SMS.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	109 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

6.2. OBJETIVOS DEL SIG & SMS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

6.2.1. OBJETIVOS DEL SIG & SMS


Los objetivos del SIG & SMS son definidos, dentro del marco de la política de sostenibilidad del SIG & SMS y son compatibles con la dirección estratégica de la organización. Estos objetivos son planteados en función de la información levantada en conjunto con las demás áreas, evaluando la relevancia de: aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos, requisitos del cliente, peligros, amenazas y riesgos operacionales, riesgos y oportunidades de calidad, anticorrupción, social, seguridad de la información entre otros que forman parte del sistema de gestión cuyo resultado de cumplimiento en muchos casos se verán reflejados en auditorías internas / externas y/o en los comités o reuniones con la alta dirección.

Los objetivos para el SMS reflejan el compromiso de la organización de mantener y mejorar continuamente el rendimiento general del SMS; constituyen la base para la verificación y la medición del rendimiento en materia de seguridad operacional y nos permiten mantener un nivel de riesgo aceptable para la organización, mediante la identificación de peligros, evaluación del riesgo y acciones tomadas para mitigar las potenciales consecuencias, así como implementar y mantener un sistema de reportes, y continuar ofreciendo un servicio en el entorno más seguro, sobre la base de un desarrollo de cultura de seguridad en nuestras operaciones.

Los objetivos del SIG & SMS son revisados por los responsables de las distintas gerencias y durante el proceso de Revisión por la Dirección se evalúa el nivel de cumplimiento de los objetivos y su continuidad o modificación en el sistema, así como medir el desempeño y rendimiento eficaz de la seguridad operacional en la organización.

Los objetivos son coherentes con la política, toman en cuenta la apreciación y el tratamiento de los riesgos, la planeación estratégica, son medibles, consideran los requisitos aplicables, son pertinente para la conformidad de los servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente, son medidas frecuentemente, son objeto de seguimiento y están sujetos a modificación.

Es responsabilidad del área SIG & SMS la comunicación de los objetivos.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	110 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

6.2.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS SIG & SMS

Al planificar cómo lograr los objetivos del SIG& SMS, Talma y subsidiarias deben determinar qué se va a hacer (plan de acción), que recursos se emplearán (Recursos), quien será el responsable, cuando se finalizará (Tiempo), y como se evaluarán los resultados (indicadores y metas).

Esta información será compartida en el Directorio al comité de Gerencia como mínimo en la revisión por la dirección para el desempeño global y planteamiento de nuevas metas y cuando amerite revisarse el desempeño periódicamente.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Para la gestión del cambio se deben considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad de sistema integrado de gestión, la disponibilidad de los recursos y la asignación o reasignación de responsabilidad y autoridades.


La gestión del cambio es un proceso formal para gestionar los peligros provenientes de los cambios, tanto internos y externos, que pueden afectar la eficacia de los procesos y servicios de la organización. Del mismo modo pueden tener un impacto en los riesgos de seguridad operacional.

Una vez que el responsable del proceso identifica el cambio a producir, lo analiza y gestiona en coordinación con el área SIG & SMS de acuerdo con lo especificado en el Procedimiento de Gestión del Cambio que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera para gestionar todas las potenciales consecuencias, los riesgos que puedan derivarse del cambio y los procesos que se vean afectados por este.

6.3.1. LA GESTIÓN DEL CAMBIO Y EL SMS

La gestión del cambio se considera un proceso formal de identificación de peligros proactivo en nuestro SIG &SMS.

El cambio puede afectar a la idoneidad o eficacia de las estrategias existentes de mitigación de riesgos de seguridad operacional. Además, los nuevos peligros y riesgos relacionados con la seguridad se pueden introducir inadvertidamente en una operación cada vez que se produce el cambio.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	111 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Un proceso de gestión del cambio está diseñado para garantizar que la gestión de riesgos se aplica a cualquier cambio internos o externos que tienen el potencial de afectar establecidos procesos, procedimientos, productos y servicios operativos.

Los cambios internos suelen incluir la expansión de la organización, la contracción o consolidación, nuevas iniciativas, decisiones de negocio, así como la introducción de nuevos o la modificación de los sistemas, equipos, programas, o servicios existentes.

Los cambios externos podrían incluir nuevos requisitos regulatorios o cambios en el entorno operativo (por ejemplo, nuevas normas de seguridad, las modificaciones de la reglamentación sobre mercancías peligrosas).

Si es necesario se realizarán reuniones para la comunicación y evaluación de estos la cual debe ser liderada y convocada por el responsable o líder del proceso afectado.

6.4. PROGRAMAS DE GESTIÓN DEL SIG & SMS


El área SIG &SMS de cada país donde Talma opera es responsable de hacer seguimiento a la programación de las actividades necesarias para el logro de los objetivos y metas trazadas.

La frecuencia de seguimiento y monitoreo se realiza a intervalos regulares según lo establecido en los programas de gestión elaborados por cada área.

En el Sistema integrado de gestión se tienen los siguientes programas anuales:

- Programa anual de auditorías internas
- Programa anual de Bienestar social
- Programa anual de Gestión ambiental
- Programa anual de vigilancia médica
- Programa anual de Salud y Seguridad en el trabajo

El cumplimiento de todos los programas anteriormente definidos permite seguir mejorando el sistema integrado de gestión. Específicamente el programa de SST incluye el desarrollo de diversas actividades tales como medidas correctivas, preventivas, capacitación entre otras como parte del plan de implementación.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	112 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

6.5. REQUISITOS LEGALES


Talma y subsidiarias identifican los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos asociados directamente al SIG & SMS a través del **Procedimiento Corporativo de Identificación de Requisitos Legales**. Dicho procedimiento busca identificar, difundir y asegurar el cumplimiento de todo requisito relacionado al SIG & SMS. El cumplimiento de este procedimiento es responsabilidad de la gerencia legal o por su similar en la subsidiaria.

Los dueños de procesos deberán velar por que el ambiente de trabajo en el que se desempeñan sus equipos sea saludable y seguro, cumpliendo con la conformidad de los requisitos regulatorios, así como de las políticas y los procedimientos internos.

La responsabilidad para asegurar la conformidad con los requisitos regulatorios e internos está especificada y asignada dentro de la **Matriz de identificación y cumplimiento legal (Compliance)**, ello debido a que se tratan a las entidades reguladoras como partes interesadas en la organización.

COPIA_NO_CONTROLADA


Recuerda que... en cada país donde Talma opera el modelo de la matriz de gestión legal podrá variar en función a la necesidad definida para dar cumplimiento a los requisitos.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	113 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

COPIA_NO_CONTROLADA

CAPITULO 7:

SOPORTE

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	114 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

CAPÍTULO 7 | SOPORTE

7.1. RECURSOS

7.1.1. GENERALIDADES

La Gerencia de cada área en Talma y subsidiarias será la encargada de proporcionar los recursos necesarios para:


- Brindar los servicios en conformidad con nuestro SIG & SMS, los requisitos legales aplicables, los requisitos de nuestros clientes y la normativa que se asume como compromiso.
- Implementar y mantener el SIG & SMS y mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del cliente, mejorar el desempeño ambiental, en calidad, salud, seguridad ocupacional, seguridad de la aviación en sus operaciones, seguridad operacional y la gestión antisoborno.
- Brindar recursos externos o tercerizados cuando sea necesario.
- Considerar las capacidades y las limitaciones de los recursos internos existentes.

Cada una de las áreas solicita los recursos necesarios dentro de sus presupuestos que se evalúan cada año. Para ello cuando se requieren recursos para el mantenimiento y mejora del sistema integrado de gestión el equipo SIG & SMS solicita la inclusión de estos puntos a las áreas involucradas.

7.1.2. PERSONAS

La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema integrado de gestión y para la operación y control de los procesos.

La gerencia de cada área en Talma y subsidiarias identifica las necesidades de recursos en la revisión por la dirección y los Comités de gerencia, Comité de operaciones u otros, suministrando dichos recursos, incluyendo el recurso humano, en el presupuesto anual y proveyendo de estos recursos a solicitud de las Gerencias de áreas (que podría ser adicional al presupuesto aprobado inicialmente), para asegurar el cumplimiento y mejora del desempeño del sistema. Este control se canaliza con la gerencia de operaciones y Gestión del Talento Humano o su similar en la subsidiaria, según corresponda.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	115 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

7.1.3. INFRAESTRUCTURA

7.1.3.1 INFRAESTRUCTURA FÍSICA E INSTALACIONES

El encargado de Mantenimiento e Infraestructura o su similar en la subsidiaria es el responsable de mantener la infraestructura y un ambiente seguro para lograr la conformidad con los servicios brindados y mejorar el desempeño del sistema integrado de gestión en la empresa.

La infraestructura incluye:

- Los edificios, espacio de trabajo e infraestructura asociados: terminales de almacenamiento (incluye zona de almacenamiento de ULD's y otras donde se encuentra la propiedad del cliente), rampa y otras áreas en donde se realicen procesos operativos, de soporte y estratégicos.
- Equipos y servicios para los procesos: cámaras de refrigeración, básculas, montacargas, equipos de atención a aeronaves y otros necesarios para la realización de los procesos, todos determinados en los manuales de operaciones de acuerdo con el servicio que se brinda.


Mientras que el mantenimiento en rampa en cuanto a asignación de equipos estará liderado por la Gerencia responsable del Mantenimiento de Equipos de Rampa o su similar en la subsidiaria.

7.1.3.2 TRANSPORTE

En cuanto a los recursos de transporte, el área de compras o su similar en la subsidiaria facilita proveedores para que, a solicitud de cada unidad de negocio, tenga accesos a movilizar al personal y así poder cumplir con los servicios ofrecidos a los clientes o por alguna visita a las bases, auditorias, visita a los clientes, etc.

7.1.3.3 HARDWARE Y COMUNICACIÓN

La gerencia de Tecnología de la información o su similar en la subsidiaria es el responsable de asignar los recursos necesarios como equipos hardware y software, y equipos de comunicación, así como tecnologías de la información necesarias, a solicitud de cada unidad de negocio.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	116 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Consta del conjunto de elementos que permiten al área de TI o quien haga sus veces en la subsidiaria de apoyar a los colaboradores de la organización a cumplir con sus actividades diarias. Dentro de los que podemos mencionar:


- Red para el transporte de datos.
- Equipos de comunicación.
- Central telefónica.
- Servidores de aplicaciones.
- Firewalls (equipos de seguridad de red).
- Impresoras.
- Laptops / PC
- Teléfonos
- Conexión VPN para el trabajo remoto, entre otros.

Es por ello por lo que Talma y Subsidiarias tiene procedimientos y canales a través de los cuales se asegura de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la empresa, velando por el cumplimiento de los requisitos de los clientes internos y externos, bajo lineamientos de control.


7.1.3.4 SOFTWARE

El objetivo principal es el establecer los lineamientos básicos que deberá cumplir el equipo de Sistemas - Proyectos o quien haga sus veces en la subsidiaria a fin de optimizar las condiciones de la implantación y uso de tecnologías de la Información y ofrecer a los usuarios de los sistemas de información un servicio organizado y eficiente para facilitar la atención a sus requerimientos, así como, apoyar en función informática a las metas y objetivos de la organización.

Consta del conjunto de aplicaciones informáticas y programas de cómputo, destinadas a permitir el desempeño de las funciones del colaborador en la organización. Estas van desde herramientas de ofimática, hasta sistemas soportadas en bases de datos y servidores de aplicaciones tales como:


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	117 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

UNIDAD DE NEGOCIO	SOFTWARE	USO	PERÚ	MÉXICO	ECUADOR	COLOMBIA
Carga Internacional	SIOP	Plataforma de operaciones que se utiliza para la trazabilidad de la carga, la ubicación, la facturación y la transmisión a la aduana.		X		
Carga Internacional	MACO	Plataforma que ayuda al tramitador a realizar la solicitud del previo.		X		
Carga Internacional	GRECO	Plataforma de operaciones para descarga de base de datos de información cargada en SIOP		X		
Carga Internacional	HERMES	Plataforma de gestión de almacén de carga aérea, soporte de los procesos de importaciones y exportación de carga. * En MÉXICO - solo lo usa GHA de TURKISH	X	X		
Carga Nacional	CRONOS	Facturación LATAM En MÉXICO – está función lo hace TERMINAL LOGISTICS	X	X		
Carga Nacional, Rampa Pax, Despacho	AMADEUS	Facturación LATAM En MÉXICO – está función lo hace TERMINAL LOGISTICS	X	X		
Carga	PCO	Sistema de planificación y control de los procesos de importación y exportación de carga aérea	X			
Carga	MATEO	Módulo de atención al cliente, solicitud de servicios intermedios y consultas a la carga	X			
Carga	SITRADI	Sistema de transmisión de información a la aduana aérea para el proceso de importaciones	X			
Carga	SITRADE	Sistema de transmisión de información a la aduana aérea para el proceso de exportaciones	X			
Carga	TALMANET	Portal extranet para consultas y detalles de los servicios a la carga de importación y exportación	X	X		

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	118 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Carga Internacional	IBIX	Plataforma que permite ver los horarios del personal solo para personal que tiene otro personal a cargo		X		
Carga Internacional	CRM	Sistema para la administración de datos comerciales de clientes. Registro de visitas comerciales, registro de reclamos y eventos asociados al servicio.	X			
Rampa	SIATA / CIO	Sistema integral de atención a la aeronave, soporte a los procesos de Rampa. Planifica y controla la asignación de recursos a la operación de atención de aeronaves. Nota: CIO solo aplica para Talma Colombia	X		X	X
Rampa	TALMITA	Plataforma que permití ver el horario de trabajo a los colaboradores	X			
Rampa	QUANTUM	Sistema de control de flota a través de la instalación de dispositivos de GPS en los equipos motorizados de soporte en rampa.	X			
OMA	SOMA	Sistema Integral de Mantenimiento Aeronáutico.	X			
SOPORTE	SGI	Sistema de gestión integrado. Registro de incidentes.	X			
SOPORTE	CONEXION	Portal intranet de la compañía. Repositorio de documentos y	X			
SOPORTE	ISOTOOLS	Sistema de soporte al sistema de gestión integrado.	X	X	X	X
SOPORTE	I-AUDITOR	Aplicación de inspección en campo de las operaciones	X	X	X	X
SOPORTE	SISCAPA	Sistema de gestión de los procesos de capacitación. Planifica y controla los procesos de capacitación.	X	X	X	X
SOPORTE	E-LEARNING / TALMA APRENDE	Portal de capacitación virtual para empleados de la compañía. Nota: TALMA APRENDE solo aplica para Talma Colombia.	X	X		X

COPIA NO CONTROLADA: Queda prohibido reproducir o hacer cualquier cambio sin autorización del área de SIG. Si este documento es descargado o impreso desde el Portal de Intranet de TALMA, sitio donde se encuentra las versiones vigentes, el documento pasa a ser una Copia No Controlada

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	119 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

7.1.4. AMBIENTE PARA LAS OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La Alta Dirección ha identificado y gestionado las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, seguridad y ambiente de acuerdo con:


- ✓ Normas de seguridad, que proporcionan condiciones seguras para el trabajador.
- ✓ Estándares internacionales de seguridad y ambientales voluntarios.
- ✓ Métodos de trabajo, a través de los procedimientos e instrucciones de trabajo.
- ✓ Una política que asegura la existencia de facilidades necesarias en áreas de trabajo, en equipo y en los servicios secundarios, así como en el ambiente laboral, para satisfacer los requisitos operacionales de la salud y seguridad.
- ✓ Métodos de control establecidos que incluyen el uso de equipos de protección, ubicación de lugar de trabajo, controles de temperatura, humedad, luz, flujo de aire, limpieza y ruido de lugar de trabajo, así como el control de la contaminación. Dichos controles se identifican en las Matrices de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales.

Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:

- a. Sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos)
- b. Psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones, fatiga)
- c. Físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido)

El ambiente adecuado para mantener la eficacia en el desempeño del SMS es tomar en cuenta el factor humano ya que el entorno, instalaciones, equipos asignados, habilidades, limitaciones ergonómicas del personal, la fatiga son claves para un correcto funcionamiento del SMS. Es responsabilidad de cada área de mantener el factor humano, principios ergonómicos, gestión de la fatiga en sus operaciones y trabajar de manera conjunta en su mejora en coordinación con el área SIG & SMS.

El compromiso con ello se denota también en nuestra Política de Sostenibilidad SIG & SMS.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	120 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La organización ha determinado el seguimiento y la medición de los equipos y dispositivos que puedan afectar la conformidad del producto, el desempeño ambiental o la seguridad de los trabajadores.

Los equipos por calibrar, así como la metodología y frecuencia son definidos por el jefe de Mantenimiento e Infraestructura o de quien haga sus veces en la subsidiaria en conjunto con las unidades de negocio y el área de SIG & SMS. La empresa mantiene registros de los resultados de la calibración y verificación.

Cabe mencionar que los recursos proporcionados:

- Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas.
- Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.
- Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.


Para asegurarnos de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- ✓ Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;
- ✓ Ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- ✓ Identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- ✓ Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- ✓ Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento.

7.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Con el fin de asegurarnos de la operación de los procesos y poder lograr la conformidad de los servicios se establece una gestión del conocimiento en Talma y subsidiarias.

La gestión del conocimiento busca salvaguardar a la organización de la pérdida de conocimiento producto de la rotación del personal o de algún fracaso a la hora de capturar y compartir información. Esta información se utiliza y se comparte para lograr los objetivos trazados.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	121 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Talma y subsidiarias cuentan con la plataforma ISOTools a través del módulo gestor documental, en donde se coloca la información relevante a las actividades y procesos que se tienen mapeados y la administración está dada por el equipo SIG & SMS de cada país donde se opera.

Los conocimientos se basan en:

- Fuentes internas: propiedad intelectual, documentación de los procesos y actividades, registros, conocimientos adquiridos en base a la experiencia, lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito, los resultados de mejora de los procesos y servicios.
- Fuentes externas: normas, estándares, conocimientos o manuales de clientes o proveedores externos.

En caso aparezcan nuevas necesidades y/o tendencias cambiantes Talma y subsidiarias deben considerar en base a los conocimientos actuales si necesita adquirir o acceder a nuevos conocimientos y/o actualizaciones necesarias.

COPIA NO CONTROLADA


7.2. COMPETENCIA

7.2.1. COLABORADORES

El área de Recursos Humanos o quien haga sus veces en la subsidiaria es la responsable de asegurar que se brinde capacitación a todo el personal. El área establece y mantiene los lineamientos para asegurar que el personal que realiza trabajos que afecten la calidad del servicio, el desempeño de la seguridad operacional, el desempeño ambiental, el desempeño de seguridad y salud en el trabajo y de seguridad de la aviación en la empresa sea competente basándose en la educación, capacitación, habilidades y experiencia. El personal que realiza funciones críticas operacionales está obligado a mantener la competencia sobre la base de la educación y la formación continua, estas se encuentran descritas en los perfiles de puestos. Así mismo el personal debe mantener constante entrenamiento y formación continua y mantener la competencia requerida a lo largo del desempeño de sus funciones.


El personal antes de ser designado a desempeñar sus funciones operacionales debe haber culminado su proceso de Capacitación e inducción Pre-Talma.

El área de Recursos Humanos o quien haga sus veces en la subsidiaria, en conjunto con las áreas operativas, coordina todas las actividades de capacitación y entrenamiento del personal para:

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	122 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- i. Determinar la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afectan el SIG & SMS a través del establecimiento de Perfiles de Puestos.
- ii. Garantizar que las posiciones dentro de la organización que afectan a la seguridad operacional y la seguridad de la aviación sean ocupadas por personal que reúna los conocimientos, habilidades, formación y experiencia adecuada para la posición de funcionamiento.
- iii. Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades
- iv. Monitorear la eficacia de las capacitaciones brindadas a través de una evaluación realizada por el jefe inmediato del personal capacitado.
- v. Adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, a solicitud de la gerencia de las unidades de negocio.
- vi. Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.
- vii. Mantener actualizadas y revisar periódicamente las sumillas de cursos según requisitos del sistema, leyes aplicables, regulaciones aplicables y requisitos de nuestros clientes.
- viii. Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia, a través de certificados, ya sea en un sistema automatizado o manual.

Cabe mencionar que el programa de entrenamiento de Seguridad de la Aviación está en conformidad con el Programa de Seguridad de la línea aérea de nuestros clientes, los requisitos de la autoridad de Seguridad de la Aviación Civil del Estado, y los requisitos de las Autoridades del Aeropuerto en las subsidiarias donde se realizan operaciones. Dicho programa de formación incluye la formación inicial y recurrente, y existe un plan de estudios equilibrado de la formación teórica y práctica (Para mayor detalle la sección de entrenamiento que se tiene en cada manual operativo) para asegurar que el personal tenga la competencia para implementar controles de seguridad, y se tome conciencia de la seguridad, familiarizándolos con las medidas preventivas y técnicas de prevención en nuestros procesos relacionados con los pasajeros, equipaje, carga, correo, equipos y suministros destinados al transporte en aeronaves, según corresponda, para que puedan contribuir a la prevención de actos de sabotaje y otras formas de interferencia no autorizada.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	123 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

7.2.2. COMPETENCIA DE LOS AUDITORES INTERNOS

El área SIG & SMS es responsable de asegurar que los auditores internos cuenten con la capacitación requerida y adecuada para desempeñar sus funciones y de mantener los lineamientos para asegurar que los auditores realicen su trabajo cumpliendo las normas de calidad del servicio, desempeño ambiental, desempeño de seguridad operacional, desempeño de seguridad ocupacional, seguridad de la aviación entre otras.


Los requisitos para ser un auditor interno se encuentran detallados en el Procedimiento de Gestión de Auditorías que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera. Cabe recalcar que el programa de auditorías es único a nivel corporativo, así como el modelo del plan de auditoría a utilizar.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

COPIA NO CONTROLADA

El área SIG & SMS y el encargado de prevención para el caso Anticorrupción, son responsables de la sensibilización del personal, esta sensibilización es coordinada con el Representante de la Alta Dirección y tiene como finalidad hacer conscientes a los colaboradores de cada nivel y función relevante y a todas las personas que trabajan en nombre de la organización de:

- ✓ La importancia del cumplimiento de la política de sostenibilidad SIG & SMS
- ✓ Los objetivos pertinentes del sistema integrado de gestión
- ✓ La contribución del personal a la eficacia del SIG incluidos los beneficios de una mejora del desempeño
- ✓ Los impactos ambientales relacionados a sus actividades y los beneficios para el ambiente de un mejor desempeño
- ✓ Los peligros y riesgos ocupacionales de sus actividades y los beneficios de un buen desempeño en seguridad
- ✓ Los peligros y riesgos operacionales, según las actividades y procesos que realizan, cultura de reporte e investigación de accidentes.
- ✓ La ejecución de planes de emergencia y contingencia a fin de asegurar que el personal con competencias en dicho plan está entrenado apropiadamente para ejecutar los procedimientos respectivos.
- ✓ Canales de reporte
- ✓ Sistema de notificación

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	124 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ Sus responsabilidades frente al modelo de prevención de actos de corrupción y sobre las políticas y reglas que la compañía ha establecido para fortalecer la cultura ética
- ✓ Las implicancias del incumplimiento de los requisitos del SIG

El gerente de seguridad de la aviación o quien haga sus veces en la subsidiaria es el responsable de la sensibilización del personal en lo que respecta a la seguridad de la aviación, esta sensibilización tiene como finalidad hacer conscientes a los colaboradores de cada nivel y función relevante y a todas las personas que trabajan en nombre de la organización de:


- ✓ Ser consciente de su responsabilidad por el control y seguridad que deben observar las personas que realizan actividades bajo su control; por ejemplo, contratistas y público en general.
- ✓ Ser consciente de la influencia que su acción o inacción pueda tener sobre la efectividad del sistema de gestión en control y seguridad.

7.3.1. PROMOCIÓN DEL SMS

Talma y subsidiarias han implementado un sistema para promocionar la seguridad operacional a todos sus colaboradores y terceros involucrados, ello para garantizar que se mantenga una conciencia del SMS y de los problemas actuales del SMS. La promoción de la seguridad incluye lo siguiente:

- ✓ **Entrenamiento y Educación:** Todo colaborador debe recibir entrenamiento sobre el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) de acuerdo con su rol y responsabilidades en materia de seguridad operacional. La instrucción se efectuará de acuerdo con lo indicado en la sección de entrenamiento definido en los manuales operativos. Este proceso de capacitación será evaluado para medir la eficacia de la formación y el curso inicial y los requisitos del entrenamiento recurrente.
- ✓ **Comunicación de la Seguridad Operacional:** La política, objetivos, los requisitos, procedimientos y procesos de Seguridad Operacional, son comunicados a todo el personal de Talma y Subsidiarias.

El área SIG & SMS realiza la difusión del SMS de la organización de tal manera que pueda:

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	125 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


- a. Asegurar que todo el personal (de gestión y no gestión) conozca sus responsabilidades y las autoridades respecto al SMS de la organización y este concientizado con la seguridad operacional.
- b. Asegurar el desarrollo y el mantenimiento de una cultura positiva de seguridad operacional en la organización.
- c. Transmitir información crítica de seguridad operacional.
- d. Explicar por qué se toman acciones específicas de seguridad operacional.
- e. Hacer conocer y explicar por qué son introducidos o actualizados los procedimientos relacionados a la seguridad en las operaciones.
- f. Mejorar, fortalecer y complementar la cultura de seguridad operacional en la organización.
- g. Transmitir información genérica de seguridad operacional.
- h. Comunicar cualquier información relevante sobre el SMS de la organización.
- i. [Difundan información fundamental de seguridad operacional.](#)

COPIA NO CONTROLADA

La comunicación se realiza a través de alertas corporativas, y/o a través de la elaboración de boletines, afiches, pancartas.

- ✓ **Actividades para la ejecución del plan de seguridad operacional:** Con la finalidad de lograr un eficiente, exitoso y seguro accionar en la ejecución del SMS, es necesario que éste sea puesto en práctica en forma dinámica, debiendo considerar la parte teórica como algo normativo de tal manera que su aplicación sea más fácil y controlable. Esto se logra a través de las actividades preventivas como: reuniones mensuales de Comité SMS, Inspecciones del sistema SMS según el cronograma, seminarios SMS, Conferencias de Seguridad Operacional, campañas, premios y estímulos, boletines y/o afiches, pizarras de seguridad operacional, o actividades correctivas como: investigación de accidentes e incidentes y generación de Solicitud de acciones correctivas.

Finalmente, la Performance de la Seguridad Operacional será mucho más eficiente si el personal está involucrado con la identificación del peligro y la gestión del riesgo; así como, en el conocimiento de los procedimientos y procesos de este Sistema de Gestión.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	126 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

7.4. COMUNICACIÓN

7.4.1. GENERALIDADES

Talma y Subsidiarias establecen un sistema de comunicación la cual debe permitir y garantizar un intercambio de información que es relevante para la conducción de las operaciones tanto en la rampa (plataforma, despacho, pasajeros), carga (exportación, importación, carga nacional) y las respectivas áreas administrativas de soporte y estratégicos (según aplique de acuerdo a los servicios que cada uno brinde). Este intercambio de información debe permitir asegurar que los cambios que puedan afectar a las responsabilidades operativas o al rendimiento como tal se comuniquen tan pronto como sea posible a las partes interesadas pertinentes para garantizar el conocimiento en temas de SMS u otros que son parte del sistema integrado de gestión y a su vez pueda permitir la toma de decisiones adecuadas como organización o en cooperación con la línea aérea o autoridades correspondientes en caso aplique.

COPIA_NO_CONTROLADA


Recuerda que... toda comunicación debe cumplir con los siguientes parámetros: el asunto (qué comunicar), la frecuencia (cuando comunicar), el receptor (a quién comunicar), el medio (como se comunica) y el emisor (quien comunica).

7.4.2. TIPOS DE COMUNICACIÓN

Comunicación interna, es la comunicación que se debe dar a todo el personal en todos los niveles de la organización; así cualquier trabajador de Talma y subsidiarias podrá mantenerse informado de los eventos, actividades, beneficios, reconocimientos que se brindan en la empresa y también de los asuntos relacionado al SIG & SMS para generar una conciencia organizacional del cumplimiento de los requisitos normativos, regulatorios, de seguridad y/u otros aplicables.

La información de los eventos, actividades, beneficios, reconocimientos que debe ser comunicada es liderada por el área de comunicaciones o quien haga sus veces en la subsidiaria y usará diferentes medios de comunicación tales como: paneles informativos (murales), correo electrónico, videos en televisores, boletines, redes sociales u otros.

La información que es relevante para mantener la eficacia del SIG & SMS y que debe ser comunicada para generar conciencia organizacional en el personal directivo y no directivo, según corresponda, es liderada por el área SIG & SMS de cada país donde Talma opera. La información que deben conocer es la siguiente:


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	127 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- Conocer la gestión de sus riesgos (identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos de seguridad operacional, calidad y de los otros sistemas de gestión asociados a sus procesos).
- Información relevante del programa de garantía y del programa de control de cada estación (auditorías e inspecciones programadas y no programadas)
- Política y objetivos de la empresa
- Requisitos legales y requerimientos de los clientes, autoridades
- Responsabilidades, funciones y tareas específicas
- Quejas y reclamos canalizados
- Sugerencias u observaciones para mejorar el desarrollo de las actividades
- Requerimientos de las áreas
- Cambios en el SIG
- Comunicación operacional relevante.
- Incidencias y Accidentes
- Cambios que afecten el desempeño y responsabilidades operativas
- Identificación de peligros y riesgos operacionales, ocupacionales, de seguridad o. Información de seguridad para mantener el conocimiento del Sistema Integrado de Gestión y SMS, y problemas actuales de seguridad operacional.
- Identificación de impactos ambientales significativos
- Boletines de seguridad externos (de operador aeroportuario o concesionario, aerolíneas, u otras que afecten la operación.

Talma y subsidiarias cuentan con un sistema de reportes confidencial de seguridad operacional implementado dentro de la organización para todas las operaciones desarrolladas de manera que fomenta y facilita el reporte de eventos, riesgos y/o resultados preocupantes o relacionados con la actuación humana en las operaciones, así como garantiza el intercambio de información relevante para la ejecución segura de las operaciones.

La comunicación interna también forma parte de la de la sensibilización y promoción del SMS tal cual se indica en el punto de Promoción del SMS en el presente manual.

Comunicación externa, es la comunicación que debe canalizarse desde o hacia alguna entidad externa. Toda información que se derive hacia alguna entidad externa debe ser concisa, clara y oportuna.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	128 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Talma y subsidiarias han decidido comunicar externamente los aspectos ambientales significativos de la organización (en caso hubiera) siempre que estos sean solicitados por alguna parte interesada. En caso éstos sean solicitados, serán comunicados por el área de SIG & SMS.

La Alta Dirección ha implantado disposiciones para la comunicación con los clientes, relativas a:

- ✓ Información sobre el servicio,
- ✓ Consultas, reclamos sobre el servicio.
- ✓ Retroalimentación del cliente, incluidas las quejas.
- ✓ Buenas prácticas anticorrupción


La comunicación con los clientes es exclusiva de la Gerencia Comercial, quien coordinará las disposiciones para la comunicación con los clientes relativas a los contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones, lo que será coordinado con el área Legal.

Las comunicaciones referidas a la Seguridad de la aviación (Security), serán canalizadas a través del área de Seguridad quien deberá registrar estas comunicaciones y dar respuesta a las mismas de manera efectiva. En caso ocurran incidencias relacionadas al proceso de seguridad o amenazas a los procesos y servicios que se le brindan al cliente, se coordinará con el área de Comunicaciones y con el área Legal la información a comunicar a las autoridades competentes y a la línea aérea cliente, según lo estipulado por las regulaciones y/o requisitos del cliente. Asimismo, en caso la aerolínea cliente lo autorice, se gestionará la incidencia detectada a su nombre ante la autoridad competente.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG & SMS

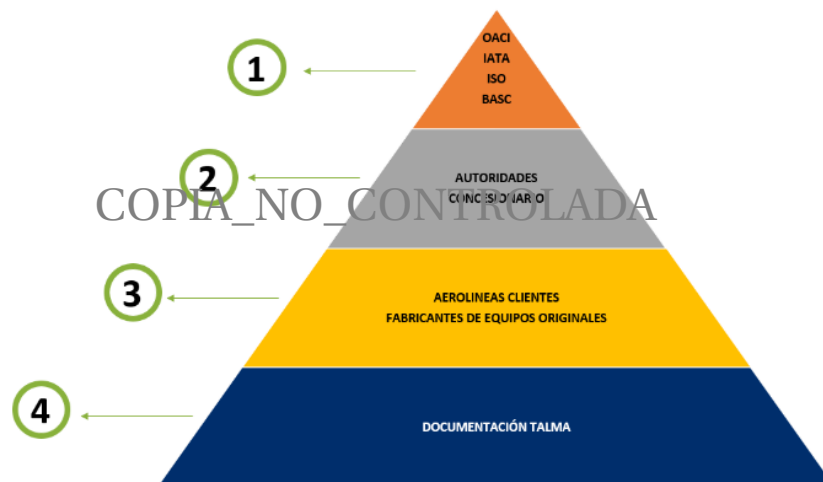
7.5.1. GENERALIDADES

Se considera información documentada a la información que Talma y subsidiarias tienen que controlar y mantener, y definir el medio que la contiene. Esta información documentada puede hacer referencia al sistema de gestión incluidos los procesos relacionados, a lo requerido por las normas internacionales y a la información que se ha determinado como necesaria para la eficacia del sistema integrado de gestión y que la empresa opere (documentación de origen interno o externo), evidencia de los resultados alcanzados (registros).

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	129 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Talma y subsidiarias cuentan con una estructura para su información documentada que describe los diferentes elementos que conforman el SIG & SMS. Para considerarla oficial debe colocarse en el portal intranet, y asegurarse que permanezca actualizada ya que es la manera más rápida, ordenada, segura y eficaz de su gestión. Como medida de contingencia se pueden manejar documentos físicos (copia no controlada) y registros físicos en cada sitio de trabajo para suplir las necesidades en caso de no contar con un computador a la mano y/o una cuenta de acceso al portal.


Esta información documentada está organizada de la siguiente manera:



1 : Son todos aquellos documentos de origen externo y de alcance internacional, como son las normas ISO, BASC, OEA, RA3, normas de IATA como GOSM, Pharma, Fresh, [Lithium](#), [Smart](#) o manuales IATA como el DGR, LBSR, AHM, ICHM, LAR, PCR, TCR, ULDR, BRM, SeMS, o reglamentación aeronáutica internacional de OACI, etc.

2 : Son todos aquellos documentos de origen externo y de alcance local o nacional, como son los reglamentos aeronáuticos de cada país donde Talma opera, documentación del operador o concesionario del aeropuerto como manuales o plan de respuesta a emergencia, etc.

3 : Son todos aquellos documentos de origen externo y pertenecientes a nuestros clientes (aerolíneas), los cuales debemos conocer para el normal desarrollo y prestación de los servicios correspondientes que se tienen acordados. Ejemplo: Manual de Operaciones Terrestres, Manual de Operaciones Carga, boletines, circulares informativas, circulares de refuerzo, planes de respuesta a emergencia, etc.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	130 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

4 : Son todos aquellos documentos de origen interno. La jerarquía de documentos está dada de la siguiente manera:

1.- Política (ejemplo: política de sostenibilidad)

2.- Manuales y programas (ejemplo: programa de capacitación técnica, manual corporativo SIG & SMS, manual de operaciones terrestres, manual de operaciones de carga, manual general de mantenimiento, etc.)

3.- Procesos (ejemplo: procesos de auditoría, de remolque de aeronaves, etc.)

4.- Procedimientos (ejemplo: cierre de no conformidades, etc.)

5.- Instructivos y tareas de trabajo

6.- Formatos (ejemplo: checklist, reporte de eventos, etc.)

COPIA NO CONTROLADA


Recuerda que... Bajo ningún motivo puede utilizarse documentos obsoletos y los errores de compaginación, tipografía o litográficos se pueden corregir sin la necesidad de cambio de versión en el documento de origen interno. Además, las evidencias de los resultados alcanzados (registros) pueden mantenerse en el portal intranet o bajo la responsabilidad de cada área.

7.5.2. FUENTES DE ORIGEN

Solo existen 2 tipos de fuente de origen: externa e interna.

Los **documentos de origen externo** vigentes, que son parte del sistema integrado de gestión, y a los cuales se debe tener acceso son:

- Documentos de IATA (en los servicios de rampa, carga y despacho es indispensable tener acceso a los siguientes manuales de IATA: Manual de Animales Vivos (LAR), Manual de Carga Perecible (PCR), Manual de Control de Temperatura (TCR), Manual de ULD (ULDR). Adicional para el servicio de carga y despacho el Manual de Manejo de Carga (ICHM) y para todos los servicios el manual de mercancías peligrosas (DGR) y su adenda en caso hubiera)
- Documentos de las aerolíneas clientes (manuales operativos, plan de respuesta a emergencia y toda documentación que el cliente comunique y que es relevante para el servicio que se le brinda para así mantener los niveles de seguridad adecuados y así lograr su satisfacción con el servicio y superar sus expectativas. En caso la aerolínea no proporcione ninguna documentación se tomará la documentación propia de Talma y Subsidiarias)

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	131 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- Documentos de las autoridades pertinentes (Plan de respuesta a emergencia, según corresponda en cada estación)
- Documentos de los fabricantes (manuales de los fabricantes de los equipos de apoyo en tierra para su respectivo mantenimiento)

Los **documentos de origen interno** vigentes, que son parte del sistema integrado de gestión, y a los cuales se debe tener acceso son:


- Documentos del sistema de gestión de seguridad operacional (son todos aquellos documentos que se generan en conjunto con la implementación y funcionamiento del SMS como la política, los objetivos, los requisitos, las autoridades y las responsabilidades de los procesos y procedimientos, y los resultados del SMS).
- Documentos de sistema de gestión de calidad (son todos aquellos documentos que se generan en conjunto con la implementación y funcionamiento del sistema de gestión de calidad como los manuales operativos, de mantenimiento de equipos, requisitos legales, normativos y contractuales, las autoridades y las responsabilidades de los procesos y procedimientos, y los resultados del desempeño del programa de garantía, del programa de control, de los objetivos e indicadores, etc.).

7.5.3. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN

La **estructura** es la siguiente:

En documentos de origen externos:

- 1.- Vigencia del documento (es la etapa en la cual el solicitante comunica de manera inmediata al área SIG & SMS a través del correo electrónico la necesidad de agregar, actualizar o eliminar documentación relevante recibida de una parte interesada tales como aerolíneas, proveedores, autoridades, concesionarios o documentación que deba formar parte del sistema integrado de gestión)
- 2.- Almacenamiento del documento (es la etapa en la cual el área SIG & SMS evalúa la necesidad y brinda el soporte necesario al solicitante para poder almacenar la documentación en el portal intranet a manera de back up de la información)
- 3.- Comunicación del documento (es la etapa en la cual el área SIG & SMS confirma el almacenamiento del documento e indica al solicitante que comunique, disemine o divulgue los

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	132 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

documentos de origen externo y se realice de acuerdo con las necesidades específicas de cada proceso y según el público de interés. Los medios pueden ser: circular informativa, formación entre otros que deberán tener su respectivo registro de lectura y/o firmado. Esta etapa se puede dar en paralelo con la etapa 1 y 2).

4.- Accesibilidad del documento (es la etapa en la cual el solicitante se asegura que el personal que participa en las tareas relacionadas con la seguridad operacional, seguridad de la aviación, calidad del servicio, cuidado del medio ambiente cuente con acceso a los documentos vigentes en todas las subsidiarias donde se brinde el servicio para su lectura y aplicación de las partes relevantes que correspondan. Esto se debe dar a través de la impresión en paneles informativos de Talma o a través del acceso en el portal intranet, sistema electrónico, que tiene diferentes niveles de permisos y una identificación y contraseña como medida de protección)

COPIA NO CONTROLADA


Recuerda que... El solicitante, puede ser el líder del proceso, responsable de la cuenta de la aerolínea cliente, jefe de operaciones, jefe/ supervisor o encargado de estación o base o posta u otro responsable designado por la gerencia de la unidad de negocio.

En documentos de origen internos:

1.- Gestión de la solicitud (es la etapa en la cual la necesidad puede ser detectada por cualquier empleado de la organización, sin embargo el responsable de enviar la solicitud de elaboración, anulación o actualización de documentos es el líder del proceso o quien él(ella) designe la cual será analizada por el área SIG & SMS en base a los requisitos normativos, legales, los del fabricante y los establecidos por la empresa para determinar su viabilidad de la misma para su posterior rechazo en caso no agregue valor al sistema de gestión o su aprobación y posterior desarrollo de la solicitud – creación o actualización)

2.- Evaluación del desarrollo de la solicitud (es la etapa en la cual el área SIG & SMS recibe el desarrollo de la solicitud – creación o actualización y revisa la redacción y coherencia del documento, manteniendo una comunicación constante con el líder del proceso o quien él(ella) designe, para que no afecte la eficacia del sistema de gestión).

2.- Revisión del documento (es la etapa en la cual, posterior a que el área SIG & SMS haya dado su V.B., el líder del proceso o quien él(ella) designe debe comunicarse con el revisor(es) para obtener su V.B. del documento vía correo electrónico).

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	133 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

3.- Aprobación del documento (es la etapa en la cual luego del V.B. del revisor (es) el líder del proceso o quien él (ella) designe debe comunicarse con el aprobador(es) para obtener su V.B. del documento en cuanto a su suficiencia antes de su emisión vía correo electrónico).

4.- Publicación del documento (es la etapa en la cual el área SIG & SMS verifica los V.B. del revisor(es) y aprobador(es) y procede a publicar el documento teniendo en cuenta la conveniencia y adecuación. La publicación se da en el portal intranet).

5.- Distribución del documento (es la etapa en la cual el área SIG & SMS distribuye el documento publicado desde el portal intranet al correo del líder del proceso o quien él(ella) haya designado para que inicie la gestión de la solicitud, y a los correos electrónicos de los responsables de otras áreas que puedan estar involucradas. Se reforzará con un correo electrónico para asegurarse que accedan al documento desde el portal intranet y quede el historial de acceso).

6.- Comunicación del documento (es la etapa en la cual el líder del proceso comunica, disemina o divulga los documentos de origen interno publicados y se realiza de acuerdo con las necesidades específicas de cada proceso y según el público de interés. Los medios pueden ser: circular informativa, formación entre otros que deberán tener su respectivo registro de lectura y/o firmado).


7.- Accesibilidad del documento (es la etapa en la cual el líder del proceso se asegura que el personal que participa en las tareas relacionadas con lo descrito en el documento cuente con acceso a los documentos vigentes en todas las estaciones donde se brinde el servicio para su lectura y aplicación de las partes relevantes que correspondan. Esto se debe dar a través de la impresión en paneles informativos de Talma o a través del acceso en el portal intranet, sistema electrónico, que tiene diferentes niveles de permisos y una identificación y contraseña como medida de protección)

Recuerda que... el área SIG & SMS podrá apoyar al líder del proceso o quien él(ella) designe con el desarrollo de su solicitud cuando sea necesario y estará monitoreando el tener los V.B. del revisor(es) y aprobador(es) por correo electrónico para poder publicar un documento.

La **organización** se da de la siguiente manera:

A nivel corporativo, quien debe asegurarse que los documentos externos e internos cumplan con la estructura previamente definida es el coordinador SIG de casa matriz. Su alcance está para casa matriz y estación Lima y las otras estaciones de Talma Perú.

Asimismo, el coordinador SIG de casa matriz es el líder asignado para verificar que la documentación interna corporativa cumpla con la estructura que previamente se ha definido.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	134 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

A nivel de estación o subsidiaria, los responsables SIG asignados para cada estación (no incluye Talma Perú) seguirán sus propios procedimientos locales para la identificación, creación, anulación, actualización y control de la información documentada de origen externo e interno, pero siempre cumpliendo con la estructura previamente definida.

Asimismo, deberán adoptar todos los lineamientos que se establezcan en el manual corporativo del SIG & SMS y de operaciones. No obstante, también podrán contar con sus propios manuales como soporte para la operación o en caso así lo requiera la autoridad la cual deberá incluir los procedimientos operativos locales y los requisitos de las aerolíneas clientes.

El medio de soporte de los documentos es único tanto para el corporativo como a nivel de estación y es el portal intranet. Solamente, los registros se conservarán de manera independiente, físico o digital, en cada estación en la ubicación de las áreas responsables de la generación del registro.

COPIA_NO_CONTROLADA


7.5.3.1. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Al crear y actualizar la información documentada, **de origen interno**, se debe asegurar de que lo siguiente sea apropiado:

- Se identifique los documentos y/o datos relevantes (título, subtítulo, versión, fecha de vigencia, etc.)
- Se defina el medio de soporte adecuado para la documentación y/o datos relevantes (es el electrónico y/o impreso en papel, según sea requerido)
- Se define el idioma de redacción de los documentos (en español)

Al crear y actualizar la información documentada, **de origen externo**, se debe asegurar de que lo siguiente sea apropiado:

- Se identifique los documentos y/o datos relevantes (puede variar dependiendo de la fuente, pero debe tener como mínimo el título, versión y fecha de vigencia)
- Se defina el medio de soporte adecuado para la documentación y/o datos relevantes (es el electrónico y/o impreso en papel, según sea requerido)
- Se verifica el idioma de redacción de los documentos (debe asegurarse que sea en el idioma local salvo el cliente indique lo contrario).


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	135 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

7.5.3.2. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.3.2.1. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

En Talma y subsidiarias se deben asegurar que lo siguiente sea apropiado:

- Identificación, comunicación, control de la distribución y accesibilidad de los documentos recibidos de fuentes externas, tales como autoridades reguladoras, fabricantes de equipos originales, aerolíneas clientes y otros.
- Los documentos y/o datos relevantes deben ser distribuidos y/o difundidos para garantizar que todos los usuarios lo reciban antes de la fecha de vigencia en todas las áreas apropiadas de la organización de casa matriz y las estaciones y a los proveedores de servicios externos, que le apliquen, de acuerdo con los servicios subcontratados.
- Mantener la disponibilidad de la documentación y protegerla para evitar pérdida de datos, uso indebido o cambios involuntarios y garantizar la confidencialidad e integridad.
- Identificación y asignación de acceso a la documentación, si es por medio electrónico, a través de un usuario y contraseña con diferentes niveles de permisos como medida de protección.
- Garantizar el acceso a la documentación vigente referida a SMS y otros temas relevantes ([Política de Sostenibilidad SIG & SMS](#), [objetivos y/u otros](#)) para consulta por parte del personal de gestión y no gestión activo que lo requiera de acuerdo con sus funciones y responsabilidades y a los permisos que tengan definido en el portal intranet.
- Mantener una copia de seguridad de la información referente al SMS u otra documentación y/o datos relevantes, que lo realiza el área de sistemas de manera programada o guardando en la biblioteca del compartido donde solo tiene acceso el área SIG & SMS o con el proveedor del portal intranet, para que sea recuperable ante cualquier contingencia.
- Almacenar la información en los espacios habilitados y autorizados.
- Preservar la documentación en el tiempo asegurándose que permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Identificar y controlar los cambios.
- El tiempo de retención (mínimo) de los documentos es permanente.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	136 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- Revisar de manera periódica de los documentos y/o datos relevantes para mantener su vigencia.
- Que las versiones obsoletas sean retiradas y aquellas que solo puedan ser guardadas con fines legales o con propósito de conservación como referencia estén debidamente identificadas.


7.5.3.2.2. CONTROL DE LOS REGISTROS

Los registros incluyen la identificación de peligros, informes de evaluación de riesgos, actas de reuniones de los comités de SMS (internos y externos), investigaciones de accidentes e incidentes operacionales, acuerdos de las reuniones de seguridad operacional, reportes obligatorios y voluntarios SMS, inspecciones SMS, indicadores de rendimiento en materia de seguridad Operacional, informes de auditoria SMS, registros de capacitaciones en SMS y temas regulatorios, registros de las evaluaciones de gestión del cambio, promoción de la seguridad operacional, etc.

COPIA NO CONTROLADA

Los aspectos generales por tomar en cuenta para el control son los siguientes:


- Los registros deben permanecer legibles, en idioma español, fácilmente identificables y recuperables para su uso, dónde y cuándo se necesiten.
- Independiente del medio de presentación (impreso, magnético, etc.) los registros deben ser coherentes con el tiempo, lugar y actividad a las que correspondan.
- No debe borrarse, bajo ninguna circunstancia, la información registrada originalmente en un registro; las correcciones o anulación de una parte de la información plasmada en los registros físicos, deben realizarse trazando una línea diagonal sobre la información a corregir o anular, garantizando que ésta quede legible, para luego consignar la nueva información al margen de la información original, en el caso de registros electrónicos se colocará un comentario sobre la información modificada. En ambos casos se precisará la justificación de la corrección o anulación efectuada ya sea en la parte posterior del registro (cuando sea físico) o en el comentario añadido (cuando sea electrónico) indicando también la fecha, nombre y/o firma de quien lo ejecutó para que quede constancia.
- Todas las correcciones a los registros físicos deben ser revisadas y firmadas por el Custodio del registro.
- Los registros manuscritos, solo deben hacerse utilizando lapicero (no lápiz).
- Las diferentes áreas deben tener una ubicación e identificación de los sitios de almacenamiento que garanticen el acceso y la consulta de los registros que se requieran.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	137 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- Se debe respetar el propósito fundamental de las zonas de almacenamiento y no utilizar dichos sitios para almacenar objetos extraños o ajenos a las actividades.
- Las zonas de almacenamiento deben garantizar la protección de los registros contra la humedad, polvo, elevadas temperaturas, fuentes caloríficas, de luz solar y otros. Cuando se detecte la presencia de plagas, por ejemplo, roedores se debe controlar la existencia y reinfestación mediante métodos eficaces.
- Los registros son conservados y almacenados de conformidad con los requisitos de las aerolíneas clientes y se le presenta a la aerolínea cuando esta lo solicite, aun cuando dicha aerolínea ya no sea cliente.
- El tiempo de retención (mínimo) de los registros se define tomando en consideración los requisitos legales, contractuales y reglamentarios vigentes.
- Los registros en medio magnético, electromagnéticos u otros medios diferentes al impreso se deben proteger de virus electrónicos.
- Salvo autorización expresa, no se permite generar por ningún método copias de los registros de carácter confidencial o que comprometan el conocimiento de la organización.
- El acceso a las historias clínicas ocupacionales de los trabajadores solo está permitido por el médico ocupacional.

Cada uno de los diferentes responsables de los distintos procesos de la organización, en cada estación, es responsable de la implementación de los parámetros expuestos anteriormente.


La conservación de los registros que soportan el Sistema Integrado de Gestión debe realizarse de manera controlada, garantizando que sean legibles, fácilmente identificables y accesibles, protegidos contra daño, deterioro o pérdida y puede hacerse de forma electrónica siempre y cuando se garantice la preservación de la información.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	138 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


Detalle de actividades de la conservación:

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificar el registro	Los registros se identifican por el título y código que se estableció en la organización. Algunos registros externos poseen códigos asignados por el cliente, los cuales están asociados a la identificación particular del mismo.	Responsable del proceso o quien haga sus veces
2	Diligenciar los registros	El diligenciamiento de los registros puede llevarse a cabo de manera digital o manual. En los casos en que el formato se diligencie de manera manual, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> - Escribir con letra clara y legible. - Usar tinta indeleble. - Diligenciar todas las casillas que el formato solicita. - No realizar tachones y enmendaduras. - Cuando una casilla del formato no se requiera diligenciar, debe trazarse una línea para evitar diligenciamientos posteriores de información o colocar un N.A. si corresponde. 	Personal responsable del diligenciamiento de los registros
3	Almacenar los registros (Recuperar los registros)	Cada Líder de Proceso define, según los recursos de su proceso cual es la mejor manera de almacenar los registros la cual garantice la protección y conservación del registro. Los registros deben ser almacenados físicamente en archivadores, bibliotecas y/o en formatos digitales, en folders y/o carpetas debidamente marcadas, con la finalidad de asegurar su recuperación.	Líder de Proceso
4	Conservar y Mantener los registros	Los registros en papel se deben mantener en lugares limpios y en condiciones apropiadas que no permitan su deterioro, esto es, libre de polvo, humedad o cualquier elemento que afecte su legibilidad y conservación. Para el caso de registros electrónicos estos se mantienen en formatos digitales en los archivos compartidos y/o portal intranet. Se hace la conservación durante el tiempo que deben permanecer en cada archivo, como está estipulado en el procedimiento local de cada estación sobre la gestión de Información Documentada.	Líder de Proceso
5		Para garantizar la seguridad en el almacenamiento de los	

COPIA NO CONTROLADA: Queda prohibido reproducir o hacer cualquier cambio sin autorización del área de SIG. Si este documento es descargado o impreso desde el Portal de Intranet de TALMA, sitio donde se encuentra las versiones vigentes, el documento pasa a ser una Copia No Controlada

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	139 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


	Brindar la Protección y Seguridad /Acceso de los registros	registros físicos se debe garantizar que no se pierdan, sean hurtados o consultados por personal no autorizado, quien necesite consultar algún registro debe solicitarlo al responsable del proceso y/o a la persona con acceso y autoridad para permitirlo. Para los registros electrónicos, se debe realizar una copia de seguridad de acuerdo con el procedimiento establecido.	Líder de Proceso
6	Retención de los registros	El tiempo de retención (mínimo) de los registros se define tomando en consideración los requisitos legales, contractuales y reglamentarios vigentes.	Líder de Proceso
7	Realizar eliminación y/o disposición final de los registros	Los registros físicos al ser eliminados usarlo como papel de reciclaje o rasgarlo para evitar su reproducción.	Líder de Proceso

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	140 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

COPIA NO CONTROLADA

CAPITULO 8:

OPERACIÓN

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	141 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

CAPÍTULO 8 | OPERACIÓN


8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Las operaciones se llevan a cabo de conformidad con las regulaciones aplicables, los requisitos aplicables de la línea aérea cliente, la normativa vigente y los estándares que Talma y subsidiarias asumen como compromiso.

Talma y subsidiarias ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización del servicio de acuerdo con los planes descritos en los manuales operativos y de soporte respectivos estableciendo:

- a. Los objetivos y los requisitos del servicio
- b. Los procesos, documentos y recursos para brindar el servicio
- c. Los ingresos, salidas, recursos y controles necesarios para cada proceso
- d. Los registros necesarios para evidenciar que los procesos de realización del servicio resultante cumplen los requisitos establecidos.


Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/pruebas específicas para el servicio, así como los criterios para la aceptación de este se realicen de acuerdo con los planes y procedimientos descritos en los manuales de los procesos operativos.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	142 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


8.2. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Motivo de comunicación	Cliente	Tipo de cliente	Área responsable	Canales de comunicación
Proporcionar información relativa a los servicios	Líneas aéreas - vuelos regulares	Directo	Gerencia de Unidad de Negocio o quien haga sus veces	<ul style="list-style-type: none">- Correos- Boletines- Manuales operativos- Visitas / Reuniones
	Líneas aéreas - vuelos especiales		Gerencia de Unidad de Negocio, Gerencia de FBO o quien haga sus veces	
	Agentes de carga	Indirecto	Gerencia de Unidad de Negocio, Gerencia comercial o quien haga sus veces	
	Exportador			
	Importador			
Tratar las consultas, contratos o los pedidos, incluyendo cambios	Líneas aéreas - vuelos regulares	Directo	Gerencia de Unidad de Negocio, Gerencia Legal o quien haga sus veces	<ul style="list-style-type: none">- Correos- Boletines- Manuales operativos- Visitas / Reuniones- Adendas- Contratos
	Líneas aéreas - vuelos especiales		Gerencia de Unidad de Negocio, Gerencia de FBO, Gerencia Legal o quien haga sus veces	
	Agentes de carga	Indirecto	Gerencia de Unidad de Negocio, Gerencia Comercial, Gerencia Legal o quien haga sus veces	
	Exportador			
	Importador			
Obtener la retroalimentación de	Líneas aéreas - vuelos regulares	Directo		<ul style="list-style-type: none">- Correo

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	143 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Motivo de comunicación	Cliente	Tipo de cliente	Área responsable	Canales de comunicación
los clientes relativa a los servicios, incluyendo las quejas de los clientes	Líneas aéreas - vuelos especiales		Gerencia de Unidad de Negocio, Gerencia Comercial, Gerencia FBO o quien haga sus veces	<ul style="list-style-type: none">- Call Center/ Llamadas- Carta- Libro de reclamaciones- Oficina de atención al cliente
	Agentes de carga	Indirecto	Gerencia comercial o quien haga sus veces	
	Exportador			
	Importador			
Manipular o controlar la propiedad del cliente	Líneas aéreas - vuelos regulares	Directo	Gerencia de Unidad de Negocio (Carga, Rampa, OMA)	<ul style="list-style-type: none">- Correo- Informe- Llamadas- Oficina de atención al cliente- Visitas
	Líneas aéreas - vuelos especiales			
	Agentes de carga	Indirecto	Gerencia de Unidad de Negocio Carga	
	Exportador			
	Importador			
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente	Líneas aéreas - vuelos regulares	Directo	Gerencia de unidad de negocio, Gerencia comercial	<ul style="list-style-type: none">- Correo- Informe- Llamadas
	Líneas aéreas - vuelos especiales			
	Agentes de carga	Indirecto		
	Exportador			
	Importador			

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	144 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

Los requisitos relacionados con el servicio han sido determinados y definidos en función a las características propias del servicio a brindar, los requerimientos de los clientes, las reglamentaciones externas y los requisitos del SIG & SMS.

Estos son:

- ✓ **Requisitos especificados por el cliente**, a través de la firma de contratos o convenios con nuestros clientes, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega.
- ✓ **Requisitos no establecidos por el cliente**, pero necesarios para el uso específico o para el uso previsto a través de la retroalimentación con los clientes internos y externos.
- ✓ Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, seguridad y medio ambiente.
- ✓ Cualquier requisito adicional determinado por la empresa

COPIA_NO_CONTROLADA

8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS


8.2.3.1. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE

Talma y subsidiarias identifican los requisitos del cliente mediante la firma de contratos de servicios con las líneas aéreas clientes, antes de que la empresa se comprometa a proporcionar el servicio al cliente.

Cabe resaltar que, para este negocio, los contratos de servicio están estandarizados por IATA existiendo modelos preestablecidos sobre los que se identifican y resaltan los requisitos del servicio.

De esta manera Talma:

- ✓ Asegura que los requisitos relacionados con el servicio ofrecido al cliente estén claramente definidos.
- ✓ Asegura que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- ✓ Asegura que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	145 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ Los registros relacionados con la revisión de requisitos del servicio se encuentran bajo la responsabilidad de las gerencias de operaciones, gerencia comercial y gerencia legal o quien haga sus veces.

Los requisitos del servicio pueden modificarse para lo cual se firma una adenda al contrato la que queda registrada como parte anexo al contrato original.

Se deberán realizar la verificación de seguridad a los clientes nuevos o a los clientes antiguos en caso existan alertas en los medios de comunicación u otros, en las listas restrictivas siguientes:

- Lista ONU: "The Al-Quaida Sanctions List"
- Infolaft
- Lista Ofac: Lista Clinton
- Buscador de la Interpol

8.2.3.2. DOCUMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

COPIA_NO_CONTROLADA

La documentación de los requisitos del cliente se encuentra en los contratos y/o adendas que gestiona el área legal y las gerencias de las unidades de negocio. También podemos ver requisitos de los clientes a través de los manuales operativos.

Los resultados de la revisión de los requisitos del cliente se archivarán por las gerencias de operaciones respectivas, el área comercial, GHA, legal y marco regulatorio, según aplique, y el área SIG & SMS.

Ante cualquier nuevo requisito de un cliente ya existente, este se agregará a la matriz de identificación de requisitos de las partes interesadas, a los manuales operativos y/o a los contratos.

8.2.4. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

Cuando se cambien los requisitos para los servicios en los manuales operativos, los contratos y/o la matriz de identificación de requisitos de las partes interesadas se debe difundir dicho cambio a todas las partes pertinentes a través de un correo, un boletín de difusión de cambios documentarios o una comunicación interna.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS


No aplica en la organización. Revisar el ítem "no aplicabilidad" del presente manual.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1. GENERALIDADES

Los procesos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos que se han definido y en Talma y subsidiarias se determinan los controles a aplicar a estos, cuando:

COPIA NO CONTROLADA: Queda prohibido reproducir o hacer cualquier cambio sin autorización del área de SIG. Si este documento es descargado o impreso desde el Portal de Intranet de TALMA, sitio donde se encuentra las versiones vigentes, el documento pasa a ser una Copia No Controlada

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	146 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- ✓ Los productos o servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios servicios de la organización.
- ✓ Los productos o servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.
- ✓ Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

Talma y subsidiarias tienen una lista de proveedores críticos, en la cual se detallan los rubros críticos para el desarrollo de nuestros procesos y ejecución de nuestros servicios.

Con respecto a la selección existe una política y procedimiento de selección de proveedores que lo ejecuta el área de compras o quien haga sus veces.

8.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL - SUBCONTRATACIÓN


Talma y subsidiarias se aseguran de que los procesos y productos/servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la seguridad (SST, SIMS, Security) ni a la capacidad de la organización de entregar servicios conformes de manera coherente a sus clientes

La selección de los proveedores y/o subcontratación deberán cumplir con la política de selección de proveedores, así como, en caso de proveedores de servicios y suministros críticos, la verificación de seguridad (Security) en las siguientes listas restrictivas:

- Lista ONU: "The Al-Quaida Sanctions List"
- Infolaft
- Lista Ofac: Lista Clinton
- Buscador de la Interpol

Para los procesos o servicios que son suministrados externamente se debe cumplir lo siguiente:

- a. Asegurarse que permanezcan dentro del control del sistema integrado de gestión. Para ello Talma y subsidiarias establecen cláusulas respecto al SIG & SMS en los contratos, acuerdos entre el área usuaria y el área legal o quien haga sus veces donde se detallará las especificaciones medibles, tales como SLA, que pueden ser supervisadas entre otros temas relevantes para mantener la seguridad y la eficiencia en los procesos de la organización.
- b. Definir los controles que se pretende aplicar a un proveedor externo y los que se pretende aplicar a las salidas resultantes. Estos controles se realizan a través de auditorías y/o procesos de homologación, así como supervisión directa del cliente interno lo cual debe estar detallado en los contratos o acuerdos.
- c. Se tiene en consideración:

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	147 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


- El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Para ello los servicios y/o productos suministrados por terceros son revisados en las matrices de gestión de riesgos.
 - La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo. Para ello se le pide a aquellos proveedores críticos, establecer medidas y reportar su desempeño con la frecuencia pactada en el contrato.
- d. Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

En el caso de que Talma y subsidiarias subcontraten proveedores externos para la prestación de un servicio dentro o fuera de las instalaciones de Talma, de las operaciones en tierra y/o funciones asociadas, se asegurará de que dichos servicios sean realizados conforme a los estándares y compromisos de Talma y sus clientes asegurándose también que incluyan las especificaciones solicitadas para el servicio/producto y esto se deberá indicar en el contrato, convenio o acuerdo establecido con el proveedor. Estos acuerdos indicarán objetivos medibles para monitorear el cumplimiento de los requisitos asociados con la seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental, seguridad de la cadena de suministro, calidad del servicio, seguridad de la aviación, seguridad operacional, entre otros requisitos del SIG & SMS. Se le solicitará al proveedor la documentación necesaria para poder controlar su información vigente dentro de la documentación externa que se gestione.

Esta subcontratación debe ser supervisada y monitoreada para garantizar que los requisitos que afectan a la seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental, seguridad de la cadena de suministro, calidad del servicio, seguridad de la aviación, seguridad operacional, entre otros requisitos del SIG & SMS, estén siendo ejecutados según lo establecido en el acuerdo, convenio o contrato. El área solicitante del producto y/o servicio será el responsable de dicho seguimiento reportándole el desempeño al área SIG & SMS y/o Compras.

Las actividades de control de seguridad y operación de máquina de rayos X, que son parte del proceso de Manejo de Carga, son realizadas a través de un proveedor externo. Los controles adicionales a los incluidos en este capítulo de Compras, sobre dicho proveedor, son realizados por el área de Seguridad.

En caso aplique, para la subcontratación de las operaciones en tierra y/o funciones asociadas, se debe garantizar que dichos proveedores externos y/o el personal que trabaja a nombre del proveedor, tengan un programa de capacitación en seguridad (Security) acorde con los requerimientos solicitados, que puede estar dentro del contrato, como adenda o mediando un acuerdo formal, y debe incluir lo siguiente:

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	148 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- i. Implementar los controles de seguridad y asegurar que dicho personal tiene la competencia para llevar a cabo sus funciones;
- ii. Conocer y cumplir con los requisitos de seguridad pertinentes, estos son homologados con los de Talma;
- iii. Tener la capacidad de prevenir los posibles actos de interferencia ilícita y actuar de la manera más adecuada para reducir al mínimo las consecuencias de los actos de interferencia ilícita, intervenciones no autorizadas, y/o el comportamiento inadecuado, según lo dispuesto en nuestro programa de Seguridad de la Aviación.
- iv. El personal debe estar familiarizado y tener conciencia de nuestro Programa de Seguridad de la Aviación, ello incluye conocer las medidas preventivas y técnicas de prevención de amenazas a la seguridad en relación con los pasajeros, equipaje, carga, correo, equipos, provisión y suministros destinados para el transporte en aviones, según sea el caso, contribuyendo a su vez con la prevención de actos de sabotaje y otras formas de interferencias ilícitas/no autorizadas.

COPIA_NO_CONTROLADA

8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS


8.4.3.1. COMUNICACIÓN CON EL PROVEEDOR ATRAVÉS DEL PROCESO DE COMPRAS

Talma y subsidiarias mantiene procedimientos documentados para asegurar que los productos comprados que influyen en la calidad, seguridad y desempeño ambiental del servicio, estén conformes con los requisitos especificados. Así mismo se establecen los canales de inspección para proveedores de suministros y/o servicios críticos, según lo indicado en el *Manual de Procedimientos Administrativos de Seguridad*, para aquellos servicios relacionados a security, y en el *Procedimiento de Gestión de contratistas* para revisar los requisitos solicitados para un trabajo seguro.

Talma y subsidiarias se aseguran de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo, para ello las áreas solicitantes deben indicar con claridad el producto o servicio necesario a canalizar con compras, para poder encontrar el servicio y/o producto según las necesidades.

El área de Compras tiene las siguientes responsabilidades:

- Canalizar los requisitos al cliente interno antes de comunicarle al proveedor externo.
- Comunicar al proveedor externo los requisitos para:
 - Los procesos, productos y servicios a proporcionar.
 - La aprobación de:
 - Productos y servicios;
 - Métodos, procesos y equipos;
 - La liberación de productos y servicios;

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	149 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- Las interacciones del proveedor externo con la organización
- El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.
- Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.
- Establecer los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación de los proveedores, en coordinación con las jefaturas operativas, así como con el área de SIG & SMS.
- Evaluar y seleccionar a los proveedores críticos en función a su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.
- Asegurar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.
- Exigir al proveedor de insumos químicos la presentación de hojas de seguridad MSDS.
- Mantener los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

COPIA NO CONTROLADA

8.4.3.2. PROCESOS DE COMPRAS

Para esto la organización ha establecido los mecanismos para:


- La **preparación de la compra**: solicitud de la compra de un bien o servicio, selección proveedores y emisión de la orden de compra.
- La **ejecución de la compra**: adquisición de los bienes, verificar la conformidad de los requisitos de la compra y del producto comprado.
- La entrega del artículo o servicio solicitado.
- La **evaluación y control de los proveedores**: Evaluación inicial y seguimiento a proveedores de bienes y servicios, con y sin contrato.

En el caso de las subsidiarias donde Talma opera: Para las adquisiciones de equipos u otros productos operativos que son comprados o adquiridos de un vendedor o proveedor externo estos deben cumplir con los requisitos técnicos del área solicitante, dentro de Talma, y requisitos de la aerolínea cliente a la que se le brindará el servicio, antes de ser utilizado en la realización de las operaciones en tierra.

Para mayor detalle ver la **política corporativa de compras** y sus procedimientos locales.

8.4.3.3. PROCESOS DE LIBERACIÓN DE COMPRAS

El área de Compras ha establecido e implementado las actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra. Cuando la se quiera llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, se debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método de liberación del producto.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	150 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Talma y subsidiarias implementan las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios, ello a través del contrato, convenio u otro acuerdo comercial.

La liberación de los productos y servicios al cliente se lleva a cabo una vez se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.

Talma y subsidiarias conservan la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada se maneja de manera electrónica a través del SAP, software en el cual se le brinda conformidad a lo requerido mediante solicitud de pedido y orden de compra. Esta información documentada electrónicamente incluye:

- La evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

COPIA_NO_CONTROLADA

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO


8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

Se han establecido e implementado acciones para asegurar que los procesos se den en condiciones controladas y supervisadas en base a:

- ✓ La planificación de la operación para la atención de aeronaves; así, esta se programa y planifica de acuerdo con los itinerarios proporcionados por las líneas aéreas. Esta información es procesada con la finalidad de asignar los recursos para la satisfacción de las operaciones diarias.
- ✓ La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- ✓ La disponibilidad de procedimientos e instrucciones de trabajo
- ✓ La utilización de equipos apropiados tanto para las operaciones de carga, rampa como las de OMA.
- ✓ La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición
- ✓ La implantación de actividades de seguimiento y medición a través del establecimiento de registros y controles del proceso definidos en los manuales operativos.
- ✓ La implantación de actividades de liberación y entrega.

8.5.1.1. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE SERVICIO

La empresa ha validado aquellos procesos de prestación del servicio que involucran entregas en tiempo real y son realizadas directamente en interfaz con la organización / cliente. Como el resultado de estos procesos rara vez puede ser verificado por un

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	151 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

seguimiento o medición subsecuente antes de ser “entregado” al cliente, están sujetos a una validación para prevenir que ocurran no conformidades.


La validación demuestra la capacidad de estos procesos operativos para alcanzar los resultados planificados y están basados en:

- ✓ Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
- ✓ La aprobación de equipos y calificación del personal.
- ✓ El uso de métodos y procedimientos específicos.
- ✓ Los requisitos de los registros
- ✓ La revalidación de los procesos, esto se hará cada vez que exista un cambio significativo en los procesos y/o sus factores, o según el responsable del proceso.

8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La identificación y trazabilidad se realizan de manera distinta para cada servicio. Este requisito es aplicado a las áreas operativas de la empresa para reconstruir la historia de los servicios a solicitud escrita de los usuarios, líneas aéreas y aduana; en caso de reclamos o comunicaciones aclaratorias.

Producto	Trazabilidad	Identificación del estado
Manual de Operaciones de carga – Procedimiento de importación	# de Guía aérea (Air Way Bill)	Lo bultos se reciben con el # de guía aérea impreso en él. Se agrupan los bultos de una misma guía en parihuelas y se indica el # de bultos y peso recibido. Toda la información del servicio se registra en el sistema, así como la ubicación y el estatus de la carga en todo momento.
Manual de Operaciones de carga – Procedimiento de exportación	# de Guía aérea (Air Way Bill)	Los bultos son identificados con una etiqueta que indica el # de guía aérea, la cual es proporcionada por personal de la línea aérea y colocada por el embarcador antes de la recepción. Toda la información se ingresa en el sistema, en el caso de carga únicamente se archivan copias de las guías aéreas.
Servicio de Terminal de carga aérea nacional o doméstica	# de Carta de Porte aéreo (CPAN)	Los bultos son identificados con una etiqueta que indica el # de OS, la cual es proporcionada por personal de la línea aérea y colocada por el embarcador antes de la recepción. Se archivan copia de la OS.
Atención a aeronaves	# de reporte de Servicio Integral de Rampa (RSIR) / hoja de	Todos los documentos del servicio (atención de vuelos) se identifican con el # RSIR y con la hoja de briefing de vuelo o tapa de vuelo

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	152 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

	briefing de vuelo o tapa de vuelo	
Atención de Pasajeros	# de Vuelo	Todos los documentos del servicio se identifican con el # de vuelo
Servicio de operador de Base Fija (FBO)	# de matrícula del avión	Todos los documentos del servicio se identifican con el # de matrícula del avión.
Servicio de Mantenimiento en línea	# de orden de trabajo # de reporte de mantenimiento en línea	Todos los documentos del servicio se identifican con el # de matrícula del avión.
Servicio de TTS o quien haga sus veces	# de participantes válidos en hoja de asistencia por curso # de certificado emitidos	Todos los asistentes a los cursos interno y externos de TTS son registrados en una hoja de asistencia, así como aquellos que asisten al mínimo de horas requeridos, reciben su certificado.

8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

COPIA NO CONTROLADA


La propiedad de un cliente o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.

Talma y subsidiarias ha establecido en los Manuales de Procesos Operativos los mecanismos para identificar, verificar, proteger y mantener los bienes del cliente, mientras esté bajo el control de nuestra organización o esté siendo utilizado por la misma.

Con respecto a la identificación y control de los bienes de los proveedores del mismo modo son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados para la utilización o incorporación dentro de los productos y servicios, y estos son canalizados por el dueño del proceso y solicitante del producto/servicio.

Se tienen los siguientes mecanismos de control para la propiedad del cliente identificados:

Producto	Cliente	Propiedad del Cliente	Mecanismo de control
Servicio de terminal de carga aérea de Importación	Importador	Carga de importación	El contenido de los bultos identificados como mal estado se registra en el "Acta de inventario", y luego en el sistema de importaciones.
	Línea aérea	Pallets y Contenedores	Cualquier daño y/o deterioro se registra en el sistema de incidencias.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	153 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


Producto	Cliente	Propiedad del Cliente	Mecanismo de control
Servicio de terminal de carga aérea de Exportación	Embarcador de carga de exportación	Carga de exportación	Se registra el estado de la mercadería en el sistema de carga de exportación
	Línea aérea	Pallets y Contenedores	Talma ha implementado un control de ULD's para controlar los inventarios de algunas líneas aéreas clientes. Cualquier daño y/o deterioro se registra en el Sistema de Incidencias.
Servicio de terminal de carga aérea nacional o doméstica	Embarcador de carga aérea nacional o doméstica	carga nacional o doméstica	Se registra el estado de la mercadería de llegada en el manifiesto de origen. Se registra el estado de la mercadería de salida en el sistema de carga nacional.
Atención a aeronaves	Línea aérea	Aeronave, Pallets y contenedores	Cualquier daño y/o deterioro a la propiedad del cliente se registra en el sistema de incidencias
Atención a pasajeros	Líneas aéreas	Activos	Cualquier daño y/o deterioro se registra en el sistema de incidencias
Servicio de Operador de Base Fija (FBO)	Operador	Aeronave	Cualquier daño y/o deterioro se registra en el sistema de incidencias
OMA	Línea Aérea	Partes Aeronáuticas	A través de Accesos

Para la identificación y control de los datos personales se rigen de acuerdo a la normativa local de cada país donde Talma opera.

Cualquier bien que es de propiedad del cliente, o propiedad de un proveedor externo, que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso se registra y es reportado en el Sistema de Incidencias, y es posteriormente comunicado al cliente a través del área de atención al cliente, comercial, o Gerencia de unidad de negocio, guardando documentación de la carta, mail y/o informe enviado.

8.5.4. PRESERVACIÓN DEL SERVICIO

En Talma y subsidiarias la preservación del producto es una relación directa con la protección de los bienes del cliente ya que estos son los bienes que maneja durante su servicio.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	154 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Es responsabilidad de Talma y subsidiarias brindar los servicios al cliente sin dañar o extraviar sus bienes. Para esto la empresa ha establecido procedimientos e instrucciones detalladas en las que se especifican los criterios y métodos para la identificación, el manipuleo, embalaje, almacenamiento, conservación y entrega de la mercadería (ver manuales operativos). Asimismo, ha establecido mecanismos para determinar el estado de los bienes antes de recibirlos y poder así determinar la responsabilidad de la empresa cuando se identifiquen daños o faltantes durante o al final del proceso.

La preservación incluye la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.

8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

No aplica en la organización. Revisar el ítem “no aplicabilidad” del presente manual.

8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS

Talma y subsidiarias revisan y controlan los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria, para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

Se debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

Se deben gestionar los cambios a los equipos, a los procesos, producto de modificación de infraestructura, etc.

Para mayor detalle revisar el Procedimiento de Gestión del Cambio que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera.


8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS

Talma y subsidiarias han implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios, ello a través del contrato, convenio u otro acuerdo comercial.

La liberación de los productos y servicios al cliente se lleva a cabo una vez se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.

Talma y subsidiarias conservarán la información documentada sobre la liberación de los servicios ello incluye:

COPIA NO CONTROLADA: Queda prohibido reproducir o hacer cualquier cambio sin autorización del área de SIG. Si este documento es descargado o impreso desde el Portal de Intranet de TALMA, sitio donde se encuentra las versiones vigentes, el documento pasa a ser una Copia No Controlada

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	155 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

- La evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

8.7.1. IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Talma y subsidiarias se asegurarán de que el servicio no conforme se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional.

La empresa trata los servicios no conformes según lo especificado en el Procedimiento de Control de Servicio No conforme que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera.

Talma y subsidiarias se asegurarán de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Se toman las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

Se tratan las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:


- Corrección;
- Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- Información al cliente:
- Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

8.7.2. DOCUMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Talma y subsidiarias conservarán la información documentada que:

- ✓ Describa la no conformidad
- ✓ Describa las acciones tomadas
- ✓ Describa todas las concesiones obtenidas
- ✓ Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

A través de los registros de servicio no conforme y los planes de acción adoptados. Se pueden revisar los informes de atención al cliente, formatos RSIR, entre otros.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	156 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

8.8. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS


Talma y subsidiarias por las características propias de su servicio, dispone de instalaciones para almacenaje de carga, mantenimiento de equipos, almacenaje de aceites y combustibles, traslado de carga peligrosa, entre otros, que merecen especial atención por cuanto de su manejo dependerá la garantía de controlar las contingencias, si estas se presentasen.

Con la finalidad de controlar las contingencias Talma y subsidiarias han desarrollado planes de emergencia con los siguientes objetivos:

- ✓ Proporcionar la orientación e información necesaria que permitan prevenir y reducir las pérdidas y/o daños que puedan ocasionarse en caso de producirse una emergencia en nuestras actividades y/o instalaciones.
- ✓ Establecer una organización responsable para responder, reaccionar o controlar en forma oportuna y adecuada ante un accidente o una emergencia ya sea operacional, ocupacional, de interferencia ilícita, o cualquier incidente o situación de emergencia causado por amenazas a la seguridad; así como de ejecutar las operaciones de limpieza y rehabilitación de la zona afectada, minimizando los daños considerables, una interrupción significativa de las operaciones y reduciendo los impactos ambientales que puedan estar asociados con ellos.
- ✓ Definir las funciones y responsabilidades del personal y establecer los procedimientos a seguir durante las operaciones de emergencia.
- ✓ Determinar los mecanismos de coordinación entre los responsables de los planes de contingencias.
- ✓ Mitigar los efectos de la contaminación
- ✓ Mantener una lista de contactos de emergencias actualizada
- ✓ Mitigar las consecuencias de actos de soborno y corrupción en el negocio
- ✓ Mantener la comunicación con las partes interesadas

Las responsabilidades ante una situación de emergencia se encuentran descritas en el Plan de Respuesta a Emergencias que se maneja a nivel local en cada subsidiaria donde Talma opera. Estos planes deben ser revisados periódicamente por el área SIG & SMS en coordinación con las áreas involucradas.

Los planes de respuesta de emergencia se rigen al plan de la autoridad aeroportuaria local, los operadores aeroportuarios o concesionarios y de acuerdo a lo requerido por la aerolínea, según corresponda.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	157 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

8.8.1. CLIMA SEVERO

De acuerdo con las funciones establecidas de manera corporativa, cada subsidiaria es responsable, a través de los supervisores o jefes de estación, de la gestión propia respecto a condiciones de clima severo, como se muestra en la **TABLA 1**.

El proceso de comunicación y toma de decisiones inicia cuando la autoridad responsable de notificar temas relacionadas al clima en general y al clima severo, descritas en la TABLA 1, informan mediante correo electrónico o llamada telefónica las condiciones adversas al operador aeroportuario/concesionario o al responsable de la estación de Talma.

En caso la comunicación se de al operador aeroportuario/concesionario, este notificará al responsable de Talma mediante correo o llamada telefónica las condiciones del clima severo (en caso aplique).

Una vez recibida dicha información el responsable de cada estación comunicará a planificación y operaciones mediante correo electrónico o llamada telefónica para la gestión adecuada.

COPIA NO CONTROLADA

En la TABLA 1 se pueden encontrar los números de emergencia de cada estación en caso se divisen situaciones climáticas severas, los responsables de la comunicación y toma de decisiones.

Asimismo, se tendrá un cronograma de simulacros con alcance para Talma y Subsidiarias para poder poner en evidencia la comunicación, tiempo de respuesta y como se asignadas las responsabilidades ante un eventual escenario de clima severo.

Nota: para más información revisar la sección 3.3 del MOT para los países en que este aplique.



		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	158 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

TABLA 1

Estación	Código IATA de la estación	Entidad Meteorológica	Autoridad Aeronáutica	Operador / Concesionario	Área de la aerolínea de notificar clima severo	Encargado de la Estación	Telefono del Encargado de la Estación
AREQUIPA	AQP	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ	SKY, LATAM, JETSMART	EDGAR OLANDA	+51 989 177 532
AYACUCHO	AYP	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ	SKY, LATAM	NIXON MEGO	+51 955 265 514
CHICLAYO	CIX	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS DEL PERÚ	COPA, LATAM, STAR PERÚ	CHRISTIAN CERVERA	+51 989 310 552
CAJAMARCA	CJA	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS DEL PERÚ	LATAM	ROXANA TARRILLO	+51 941 700 920
CUSCO	CUZ	SENAMHI	DGAC PERÚ	CORPAC	SKY, LATAM, JETSMART, VIVA	JUAN CASTRO	+51 922 237 069
ILO	ILQ	SENAMHI	DGAC PERÚ	CORPAC	LATAM	DANIEL LIZARRAGA	+51 989 310 531
IQUITOS	IQT	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS DEL PERÚ	SKY, LATAM, AERCARIBE	TONY NORIEGA	+51 922 525 287
JAEN	JAE	SENAMHI	DGAC PERÚ	CORPAC	LATAM	LORENA MORENO	+51 924 972 873
JAUIJA	JAU	SENAMHI	DGAC PERÚ	CORPAC	LATAM	SEGUNDO HIDALGO	+51 943 754 532
JULIACA	JUL	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ	SKY, LATAM	PEDRO ANGLES	+51 989 310 538
LIMA	LIM	SENAMHI	DGAC PERÚ	LIMA AIRPORT	SKY, LATAM	GUSTAVO GARRIDO (LOD, PAB, MANTTO, RMP)	+51 933 731 828
LIMA	LIM	SENAMHI	DGAC PERÚ	LIMA AIRPORT	SKY, LATAM	SEBASTIAN CHAVEZ (OMA)	+51 965 745 504
LIMA	LIM	SENAMHI	DGAC PERÚ	LIMA AIRPORT	SKY, LATAM	WILMER GUANILO	+51 994 147 300
PUCALLPA	PCL	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS DEL PERÚ	SKY, LATAM	OCMAN GONZALES	+51 989 310 534
PUERTO MALDONADO	PEM	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ	SKY, LATAM	PEDRO SALAZAR	+51 989 310 532
PISCO	PIO	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS DEL PERÚ	Charter	WILBER SAICO SUNI	+51 989 249 214
PIURA	PIU	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS DEL PERÚ	SKY, LATAM, JETSMART	MIGUEL VALERIN	+51 955 265 690
TUMBES	TBP	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS DEL PERÚ	SKY, LATAM	KARLA PURIZAGA	+51 933 134 263
TACNA	TCQ	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ	LATAM	DANIEL LIZARRAGA	+51 989 310 531
TARAPOTO	TPP	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS DEL PERÚ	SKY, LATAM	DANIEL FLORES	+51 933 051 400
TRUJILLO	TRU	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS DEL PERÚ	SKY, LATAM	ROBERTO GONZÁLES	+51 922 237 064
TALARA	TYL	SENAMHI	DGAC PERÚ	AEROPUERTOS DEL PERÚ	LATAM	KATHERINE ENCARNACIÓN	+51 960 173 545
SAN ANDRES	ADZ	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROCIVIL	VIVA,LATAM,WINGO,COPA,ULTRA,AMERICAN	YURY FERNANDA TRIANA	(57)3113677480
ARMENIA	AXM	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROCIVIL	VIVA,LATAM,AVIANCA,COPA	CARLOS HOLMES	(57)3176479736
BARRANQUILLA	BAQ	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROPUERTOS DEL CARIBE	VIVA,SARPA,WINGO,COPA	JOSE RINCON	(57)3174358105
BUCARAMANGA	BGA	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROORIENTE	VIVA,LATAM,COPA,ULTRA	FELIX AVILA	(57)3174423775
BOGOTA	BOG	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	OPAIN	VIVA,JETSMART	WILSON MORENO	(57)3176423870
CALI	CLO	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROCALI	VIVA,AVIANCA,WINGO,COPA,JETSMART	PAULO QUINTERO	(57)3183405555
CARTAGENA	CTG	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	SACSA	VIVA,LATAM,WINGO,COPA,ULTRA	JHON POLANIA	(57)3176663409
CUCUTA	CUC	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROORIENTE	VIVA,LATAM,AVIANCA,COPA,ULTRA,GCA	ROCIO SUAREZ	(57)3113677471
YOPAL	EYP	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROCIVIL	LATAM	Omar Galeano	(57)3168181918
FLORENCIA	FLA	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROCIVIL	AVIANCA EXPRESS, SATENA	DIDIER PÉREZ	(57)316 5249364
LETICIA	LET	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROCIVIL	VIVA,LATAM,AVIANCA	LUISA LOPEZ	(57)3114760100
MEDELLIN	MDE	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AIRPLANE	VIVA,AVIANCA,SARPA,WINGO,COPA,JETSMART	Carlos Hincapie	(57)3117093587
MONTERIA	MTR	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AIRPLANE	VIVA,LATAM,ULTRA.	LORENA PEÑA	(57)3216483471
MANIZALES	MZL	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	INFICALDAS	EASYFLY	Marisol Restrepo	(57)3146534851
NEIVA	NVA	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROCIVIL	VIVA	Ingrí Avendaño	(57)3219455602
PEREIRA	PEI	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	OPAM	VIVA,LATAM,AVIANCA,COPA,ULTRA	FARLEY ARIAS	(57)3113677476
PASTO	PSO	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROCIVIL	VIVA,LATAM,SARPA	DANIELA BILBAO	(57)3102090584
RIOHACHA	RCH	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROORIENTE	VIVA,AVIANCA,SARPA,ULTRA,GCA	ALBA MOLINA	(57)3164437008
SANTA MARTA	SMR	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROORIENTE	VIVA,LATAM,AVIANCA,WINGO,ULTRA	Nelson Teheran	(57)3116478732
VALLEDUPAR	VUP	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROORIENTE	VIVA,LATAM,SARPA.	MIGUEL MOLINA	(57)3113796999
VILLAVICENCIO	VVC	IDEAM	AEROCIVIL (UAEAC)	AEROCIVIL	VIVA	LADY ANDREA GARCÍA BUITRAGO	(57)316 3928417
QUITO	UIO	INAHMI	DGAC ECUADOR	QUIPORT	OPERADOR DE AEROPUERTO	DAVID COBOS	(+593) 992876564
GUAYAQUIL	GYE	INAHMI	DGAC ECUADOR	TAGSA	LATAM, AVIANCA, TAMPA	VICTOR SARMIENTO	(+593) 995785657
CUENCA	CUE	INAHMI	DGAC ECUADOR	CORPAC	LATAM, AVIANCA	ROLANDO MARTINEZ	(+593) 994352498
MANTA	MEC	INAHMI	DGAC ECUADOR	DGAC	LATAM, AVIANCA	ROLANDO MARTINEZ	(+593) 994352498
LOJA	LOH	INAHMI	DGAC ECUADOR	DGAC	LATAM	ROLANDO MARTINEZ	(+593) 994352498
COCA	OCC	INAHMI	DGAC ECUADOR	DGAC	LATAM, AVIANCA	ROLANDO MARTINEZ	(+593) 994352498
SAN CRISTOBAL	SCY	INAHMI	DGAC ECUADOR	DGAC	LATAM, AVIANCA, EQUAIR	ROLANDO MARTINEZ	(+593) 994352498
BALTRA	GPS	INAHMI	DGAC ECUADOR	ECOGAL	LATAM, AVIANCA, EQUAIR	ROLANDO MARTINEZ	(+593) 994352498
MÉXICO	MEX	SERVICIO METEOROLÓGICO NACIONAL	AFAC	ASA	LATAM, UNITED AIRLINES, CARGOLUX, TURKISH, VIVA AIR, AMERIJET	CESAR ABRAHAM HERNANDEZ HERNANDEZ	(55)499 53159
MÉXICO	TLC	SERVICIO METEOROLÓGICO NACIONAL	AFAC	AMAIT	VUELOS CHARTER	ALEJANDRO ORTEGA CRUZ	(55)629 59230

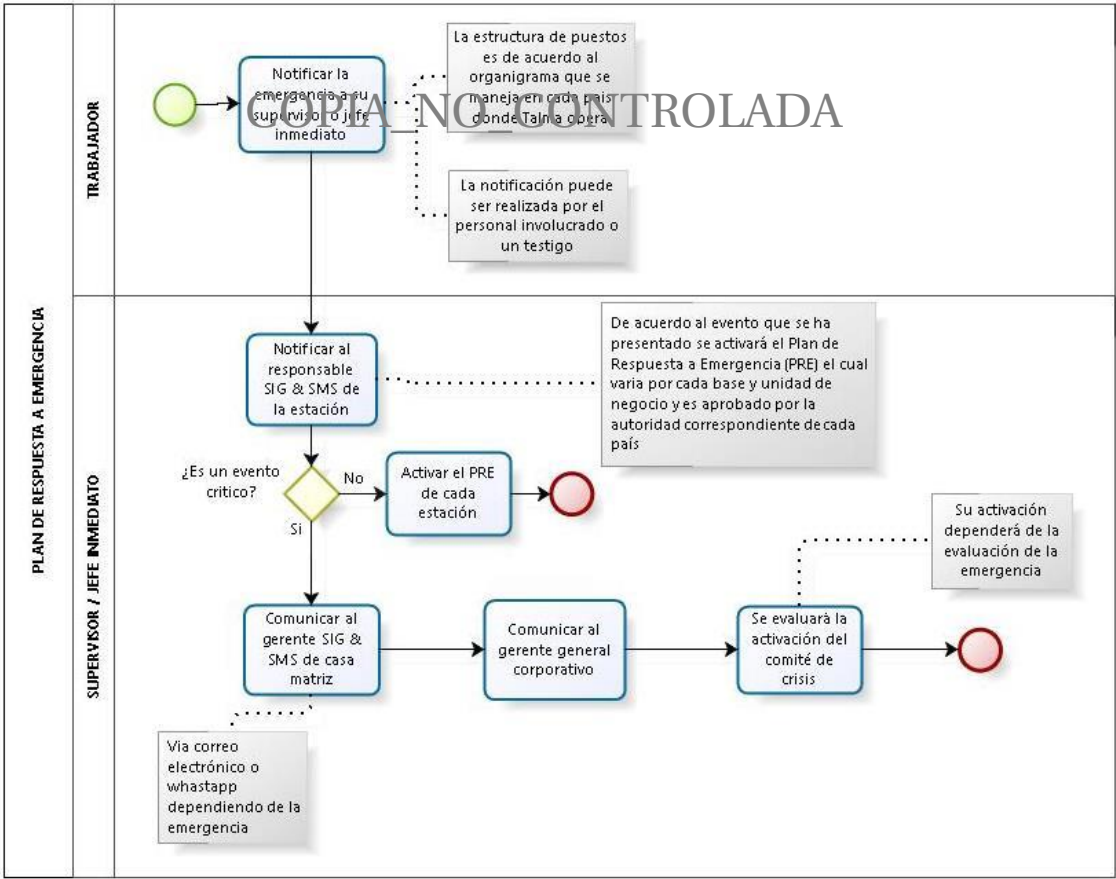
		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	159 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS


8.8.2. FLUJO DE COMUNICACIÓN

Las emergencias se pueden suscitar en cualquier momento por lo cual es importante definir los roles y las responsabilidades que tendrá cada participante que intervenga en las emergencias.

Las emergencias clasificadas como alta criticidad deberán ser comunicada en a casa matriz de acuerdo con el flujo propuesto y los informes generados post emergencia deberán ser comentados en el comité SIG & SMS corporativo para ser tomado como referencia en Talma y Subsidiarias.

El flujo de comunicación es el siguiente:



		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	160 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

8.9. DEBIDA DILIGENCIA

Es toda actividad que la compañía realiza con el objetivo de ser cuidadoso al momento de entablar vínculos profesionales o comerciales con sus partes interesadas (colaboradores, proveedores, clientes, autoridades o funcionarios públicos)

Las actividades de debida diligencia deben estar inmersos en nuestros procesos y debemos asegurarnos de su cumplimiento para lograr que nuestras partes interesadas se adhieran a nuestros lineamientos éticos.

Algunas actividades de debida diligencia son:

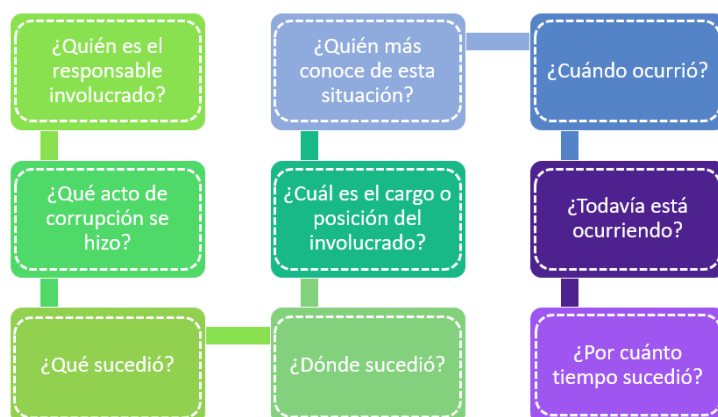
- Clausulas anticorrupción en contratos (con colaboradores, clientes, proveedores)
- Aplicación de formularios como declaración jurada de conflictos de interés u otros de la misma naturaleza

Recuerda que... para mayor detalle acerca de la debida diligencia podrán revisar en el **Manual Modelo de Prevención** y el **Código de ética y conducta** que se encuentra disponible en el portal intranet y en la página web de Talma.

8.10. SISTEMA DE DENUNCIAS


Tiene como objetivo promover las denuncias de buena fe y está a disposición de todas nuestras partes interesadas (colaboradores, clientes, proveedores y/o cualquier tercero que quiera hacer una denuncia).

Las denuncias deben tener la mayor cantidad de información posible, de tal manera que facilite su análisis y la revisión de la situación reportada. Las preguntas que se deben considerar son las siguientes:



Ten en cuenta:

- No asumas que la gerencia ya sabe del tema.
- Mantente atento a señales de situaciones inusuales.
- Evalúa las situaciones con escepticismo profesional.

		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	161 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Versión:	4
				Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

Recuerda que... deben explicar con claridad y en orden cronológico los hechos incluyendo todos los detalles tales como montos, fechas, personas, proveedores, etc. y si cuenta con información que respalde su información también adjuntarla. Mientras más información válida y verificable se proporcione mayor es la probabilidad que denuncia sea exitosamente validada por el **encargado de prevención**, el **comité operativo de ética** y el **comité de auditoría, riesgos y ética**.

Este sistema de denuncias cuenta con diferentes canales:

One to one, es decir, puede hacer la denuncia de forma directa con tu jefe o superior inmediato o a el encargado de prevención.

Somos éticos, línea donde se puede realizar la denuncia de forma anónima sin necesidad de brindar sus datos personales (opcional). El cual es administrado por un proveedor externo quien recibirá, registrará y clasificará las denuncias y enviará el reporte al encargado de prevención para su validación y posterior investigación.

COPIA_NO_CONTROLADA

Este canal aplica para Talma y subsidiarias y se divide de la siguiente manera:


Para Talma Perú aplica el formulario web, buzón de correo electrónico, línea telefónica y/o buzón de voz, dirección postal, entrevista personal.

Para Talma Ecuador, Colombia y México solo aplica el formulario web, y el buzón de correo electrónico.

Recuerda que... para mayor detalle en el uso del canal somos éticos podrán revisarlo en el siguiente link: <https://www.somoseticos.com/talma/>

Recuerda que... todas las denuncias reportadas entrarán en un proceso de análisis e investigación donde el encargado de prevención es el responsable de iniciar el proceso de investigación en coordinación con el **comité operativo de ética** quienes definirán la sanción a la persona o personas involucradas en el acto denunciado y luego estas denuncias son elevadas al directorio a través del **comité de auditoría, riesgos y ética**.

Lo importante es que el personal se sienta en confianza y pueda usar cualquiera de los canales disponibles.


		TALMA			
		MANUAL CORPORATIVO SIG & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	25/04/2024	Página:	162 de 181
				Versión:	4
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Área SIG de Talma México, Ecuador y Colombia	Aprobado por:	Cesar Matos Gerente SIG & SMS

COPIA_NO_CONTROLADA

CAPITULO 9:

EVALUACIÓN

DEL DESEMPEÑO

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	163 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

CAPÍTULO 9 | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

En lo referente al control y medición del desempeño, Talma y subsidiarias establecen lineamientos para el seguimiento de:

➔ Objetivos del SIG & SMS

Se realiza a través de sus indicadores de desempeño, acordes con los requisitos del sistema de gestión relacionado.

El cumplimiento de las actividades planificadas en los programas de gestión para el logro de los objetivos trazados es medido a través de indicadores reactivos y preventivos. Este proceso de recopilación de datos, análisis y evaluación de riesgos permite identificar los peligros que presentan riesgos existentes o potenciales en las operaciones que Talma realiza, y tomar las acciones necesarias.

➔ Controles operativos del SIG & SMS


El seguimiento de los controles operativos del SIG & SMS se realiza a través de listas de verificación preparadas por el área de SIG & SMS quienes realizan inspecciones en las distintas áreas. La periodicidad de las inspecciones varía en función del resultado de esta.

Los controles operativos y criterios operacionales por monitorear serán determinados por el área SIG & SMS y dependerá del comportamiento de estos y de la influencia que tienen en el desempeño. Los criterios de inspección son elegidos, sin llegar a limitarse de las matrices de control operacional de peligros y aspectos ambientales significativos. Los resultados de las inspecciones serán registrados a través de un indicador.

Para identificar las prácticas y las condiciones peligrosas se realizan autoinspecciones de cada unidad de trabajo basadas en los controles establecidos como resultado de la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.

➔ Desempeño de la seguridad operacional

Para verificar el desempeño de la seguridad operacional en la organización con relación a las políticas y los objetivos de seguridad operacional aprobados, y validar la eficacia del control de riesgo del sistema de gestión de seguridad operacional (SMS).

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	164 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

Los métodos y procedimientos de supervisión y medición del desempeño de seguridad en la organización incluyen lo siguiente:

1. Reportes de seguridad operacional;
2. Auditorías independientes de seguridad;
3. Revisiones de seguridad operacional;
4. Estudios de seguridad operacional; e
5. Investigaciones internas de seguridad operacional, que incluyen los eventos que no requieren ser reportados a la DGAC.

Así también, el desempeño de la seguridad operacional se medirá a través de indicadores de resultados (Baja probabilidad/alta gravedad y Alta probabilidad/baja gravedad) e indicadores avanzados (Indicadores por Actividad/Proceso).


➔ Requisitos legales aplicables al SIG & SMS y otros requisitos

Los requisitos legales y otros requisitos de partes interesadas son monitoreados por medio del programa de auditorías internas programadas por el área de SIG & SMS. La evaluación de requisitos debe incluir la verificación del cumplimiento de permisos y licencias exigidas al negocio. El monitoreo y la medición de Seguridad Operacional es procesada y verificada según su cumplimiento en comparación de las políticas y objetivos de la compañía. El proceso incluye lo siguiente:

- Reportes de Seguridad Operacional
- Estudios de Seguridad Operacional
- Revisión de Seguridad operacional
- Auditorías SIG&SMS.
- Investigaciones de Accidentes / Incidentes operacionales y ocupacionales
- Reportes de operaciones sospechosas de Soborno, Lavado de activos y financiación de terrorismo

Algunos requisitos específicos podrán evaluarse a requerimiento del área de control corporativo, bajo la realización de auditorías especiales. El área de control corporativo es la responsable de establecer la realización de esta y de archivar los registros de los informes que se generen.

Con respecto al seguimiento de procesos, Talma y subsidiarias utilizan indicadores que se encuentran definidos en los KPIS (indicadores claves de desempeño), resultados que son monitoreados periódicamente por el departamento SIG & SMS.

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	165 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

En lo referente a la Seguridad de la aviación es responsabilidad del jefe de Seguridad o quien haga sus veces de establecer indicadores proactivos y reactivos que permitan un análisis del desempeño de los procesos de control y seguridad establecidos.

En lo referente al SGAS es responsabilidad del encargado de prevención establecer indicadores proactivos y reactivos que permitan un análisis del sistema.

En lo referente a SST el área SIG & SMS de cada país donde Talma opera es quien lidera el establecimiento de medidas e indicadores para medir el desempeño de la gestión de los procesos en coordinación con las áreas involucradas.

Todo servicio o actividad que genere un incumplimiento de los requisitos del SIG & SMS o cualquier problema importante que surja en la subsidiaria estarán sujetos a análisis y evaluación regular por la gerencia de operaciones de la subsidiaria y la gerencia corporativa.

Los resultados sobre el desempeño y eficacia son mostrados en la revisión por la dirección local y corporativa.

9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Talma y subsidiarias ha establecido mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la medición del grado de satisfacción del cliente a través de la definición y establecimiento de encuestas de acuerdo con el servicio ofrecido y/o realización de focus Group.


La evaluación de la satisfacción es monitoreada mediante indicadores de conformidad de servicio en las áreas operativas y el seguimiento de las quejas o reclamos por medio del área de Atención al Cliente o quien haga sus veces.

9.1.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS

9.1.3.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Talma y subsidiarias aplica métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del SIG & SMS a través de la identificación de indicadores claves de desempeño (KPIs). Estos indicadores son revisados en intervalos planificados y demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo la toma de acciones, según sea conveniente, para asegurar la satisfacción del cliente y la mejora del desempeño.

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	166 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

9.1.3.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS

Talma y subsidiarias mide y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos de este, a través de la identificación de indicadores (relacionados a todo servicio no conforme que se genere).

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican las personas que autorizan la liberación del servicio.


La liberación y la prestación del servicio no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas según los procesos Operativos, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda por el cliente.

COPIA NO CONTROLADA

9.1.4. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

Talma y subsidiarias ha establecido los mecanismos para determinar, recopilar y analizar los datos obtenidos a través de los indicadores establecidos y KPIS, para demostrar la adecuación, la eficacia y para evaluar dónde puede ser mejorado el desempeño del sistema integrado de gestión, proporcionando información sobre:

- La satisfacción del cliente
- El desempeño de seguridad operacional, desempeño ambiental y de calidad e integral corporativa
- La conformidad con los requisitos del servicio
- Las características y tendencias de los procesos y servicios incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas
- Los proveedores

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	167 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS


9.2. GESTIÓN DE PROGRAMA DE GARANTÍA Y CONTROL

9.2.1. PROGRAMA DE GARANTÍA DEL SIG & SMS

9.2.1.1. PROPÓSITO Y OBJETIVOS

El programa de garantía del SIG & SMS, es un proceso formal y sistemático de seguimiento y evaluación de las funciones operativas, administrativas, que abarca a todos los sistemas de gestión que son parte del SIG & SMS, a través de auditorías para garantizar que:

- Se mantiene y/o mejora el compromiso de cumplir de los requisitos legales, reglamentarios, contractuales, internos y de las aerolíneas clientes, incluyendo las regulaciones de seguridad operacional.
- Se mantiene y/o mejora el compromiso de cumplir con las normas internacionales tales como la ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 37001, ISO 27001, RA3, GOSM de IATA, Pharma, Fresh, Lithium, Smart, SMS, BASC, OEA y otros requisitos que son parte del SIG & SMS en sus versiones vigentes (Su cumplimiento depende los servicios que brinde casa matriz y cada subsidiaria y es obligatorio si cuentan con la certificación pero sino tienen la certificación como tal podrían ir adoptando los requisitos como buenas prácticas de gestión)
- Se satisface las necesidades operacionales declaradas.
- Se alcanza los niveles deseados en todos los tipos de seguridad que manejamos (seguridad de la aviación, seguridad operacional, seguridad patrimonial, seguridad vial, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y otros).
- Se identifican de los peligros, condiciones no deseadas y las áreas que requieran mejoras.
- Se promueve y monitorea el desempeño del SIG & SMS.
- Se monitorea, analiza, evalúa y mejora de los procesos
- Se realiza seguimiento a la eficacia de los controles definidos para dar tratamiento a los riesgos asociados a los procesos administrativos y operativos (en temas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, antisoborno y otros que son parte del SIG & SMS).
- Se mantiene y/o mejora el compromiso con la gestión de riesgos.
- Se verifica los objetivos e indicadores definidos que son parte del SIG & SMS.
- Se hayan tomado acciones sobre los resultados de auditorías previas y se encuentren implementadas
- Exista una mejora continua en los procesos con eficiencia y eficacia.

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	168 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

Recuerda que... el programa de garantía aplica para todo SIG & SMS, es decir, aplica para los temas de calidad, seguridad operacional, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y otros que han sido definidos como parte del SIG & SMS los cuales deben de ser trabajados de manera integrada, en la medida que sea posible.

9.2.1.2. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN


La **estructura** del programa de garantía, que debe aplicarse a todo Talma y Subsidiarias, está constituida de la siguiente manera:

1.- Programa de auditoría, el cual sigue las siguientes etapas:

- 1.1.- Planificación de la auditoría (se da a inicios de cada año y se define la frecuencia, objetivo, alcance, los requerimientos de recursos, riesgos y oportunidades asociadas, los resultados de auditorías previas y otros requisitos y/o datos necesarios)
- 1.2.- Selección del auditor líder y equipo auditor (ambos deben estar capacitados, calificados, tener los conocimientos, habilidades, experiencia necesaria y ser imparciales y funcionalmente independientes en las actividades diarias de las áreas a auditar)
- 1.3.- Preparación de la auditoría (elaborar el plan y la lista de verificación)
- 1.4.- Ejecución de la auditoría (reunión de apertura, recopilación de evidencias versus el criterio evaluado para evaluar la conformidad a través de diversas técnicas de auditoría, reunión de cierre)
- 1.5.- Reporte de auditoría (resumen de la auditoría y la clasificación y niveles de los hallazgos encontrados que son comunicados)

2.- No conformidades y/o oportunidades de mejora (comunicación, proceso de aceptación que incluye análisis de causa raíz, desarrollo e implementación de los planes de acción, monitoreo y evaluación de la eficacia de las acciones para determinar el cierre)

3.- Cierre de auditoría (se considera en automático siempre y cuando en la etapa 1.5 no hubiera hallazgos no conformes. Caso contrario, deberá seguir con la etapa 2 y 3 respectivamente)

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	169 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

La **organización** se da de la siguiente manera:


A nivel corporativo, el gerente SIG & SMS de casa matriz, quien es operacionalmente independiente para evitar conflictos de responsabilidades, es designado por la alta dirección para desarrollar, implementar y mantener el SIG & SMS incluido el programa de garantía.

El gerente SIG & SMS de casa matriz supervisa los resultados de las auditorías ejecutadas en Talma y subsidiarias en el comité SIG & SMS (solo para Perú - bimestral), en el comité SIG & SMS corporativo (para Perú y los otros países donde Talma opera - mensual) y en la revisión por la dirección corporativo (para Perú y los otros países donde Talma opera – anual)

Para ser eficaz su gestión, se apoya en el coordinador SIG de casa matriz, el cual tiene la responsabilidad de asegurarse que en Talma y subsidiarias cumplan con los puntos descritos en la estructura del programa de garantía.

El coordinador SIG de casa matriz junto con el coordinador de procedimiento y estándares serán los encargados de liderar las auditorías a las subsidiarias principales de cada país (Quito, Guayaquil, Bogotá, Medellín, Cali, Ciudad de México) apoyado por los responsables SIG de la subsidiaria a ser evaluada. Para el resto de las auditorías a las otras subsidiarias los responsables SIG de la subsidiaria mantendrán su independencia para realizar su auditoría, pero siguiendo los lineamientos descritos en el procedimiento de Auditorías que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera con excepción de algunas auditorías que se maneja desde casa matriz.

A nivel local, los responsables SIG asignados a cada subsidiaria junto con los auditores capacitados y calificados deben cumplir e implementar lo descrito en la estructura del programa de garantía y mantener una comunicación constante con el coordinador SIG de casa matriz, el coordinador de procedimiento y estándares para completar el documento de planificación de auditoría y otros documentos que se precisan a mayor detalle en descritos en el procedimiento de Auditorías que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera.

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	170 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

Recuerda que... la planificación, a través de la programación de auditoría abarca a todos los sistemas de gestión que componen el SIG & SMS y todos los procesos administrativos (capacitación, compras, comercial y otros) así como los operativos (rampa – ATA, rampa – PAX, rampa -despacho, carga) según el servicio que se brinde en cada subsidiaria en Talma Perú, Talma México, Talma Ecuador y Talma Colombia.

Esta planificación es liderada por los responsables SIG de casa matriz en coordinación con los responsables SIG de las subsidiarias y que cualquier cambio que puedan generar ya sea una auditoría adicional a la inicialmente planificada o reprogramando debe ser informado a casa matriz y actualizado en la programación de auditorías (corporativo).


9.2.2. PROGRAMA DE CONTROL DEL SIG & SMS

Talma y Subsidiarias realizan controles del SIG& SMS a través de inspecciones programadas y no programadas a los resultados de los servicios brindados en las estaciones, estas inspecciones son integradas y realizadas por el área SIG & SMS de la estación, jefaturas, líderes o responsables de operaciones con el fin de identificar peligros, condiciones no deseadas, áreas que requieran mejoras y garantizar el cumplimiento de las normas, criterios definidos, requisitos internos, de aerolíneas clientes y regulaciones aplicables.

Estas inspecciones deben estar en conformidad con los requisitos definidos en el programa de garantía y toda información relevante fruto de ellas deben ser sociabilizadas con todo el personal administrativo y no administrativo de la compañía (según corresponda) a través de informes vía correo electrónico o aplicativo informático implementado (en caso aplique) para su respectivo seguimiento y control del responsable del proceso.

Cuando el personal del área SIG & SMS de la estación identifique 3 hallazgos no conformes por un mismo motivo de manera consecutiva, se tratará el hallazgo como una no conformidad y se seguirá los pasos descritos en el procedimiento de solicitud de acción correctiva que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera.

Asimismo, el área SIG & SMS de cada estación presentará los resultados de las inspecciones que se han ejecutado en cada estación en sus reuniones, comité o mesa de trabajo (mensual) y en la revisión por la dirección del corporativo (anual) para asegurarse de mantener la mejora continua del desempeño del SIG & SMS incluyendo la seguridad operacional.

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	171 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1. GENERALIDADES

El sistema integrado de Gestión implementado por Talma y Subsidiarias es revisado por la Alta Dirección de la empresa a intervalos planificados.

El área SIG & SMS de manera bimestral gestiona, coordina y programa las reuniones donde se revisa algunas actividades de la revisión por la dirección que pueden realizarla varios niveles de la organización y también de manera anual donde se revisan las mismas actividades, pero el acumulado y las actividades que pudieran estar faltando para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.

Los registros que se generen de estas revisiones son las presentaciones y acta de reunión, y se mantienen archivados bajo la responsabilidad del área SIG & SMS, quien debe realizar el seguimiento de la toma de decisiones, acuerdo, acciones acordadas. Asimismo, se mantendrá accesible para la alta dirección a través de la plataforma Microsoft Teams y/o el portal intranet.


Recuerda que... no todas las actividades de la revisión por la dirección deben tratarse al mismo tiempo, sino que pueden tratarse durante varias revisiones secuenciales (las reuniones son llamadas comité, mesas de trabajo, etc.).

El sistema de gestión antisoborno y anticorrupción adicional a la revisión por la alta dirección también es revisado por máximo órgano de gobierno, que es el directorio, siendo el responsable de coordinar esta revisión y presentar los resultados el(la) encargado(a) de prevención.

9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La información de entrada sirve para que la alta dirección pueda determinar tendencias a fin de tomar decisiones y tomar acciones relacionadas con el SIG & SMS. Esta información debe incluir lo siguiente:

- a. El estado de las acciones acordadas en las revisiones por la dirección previas.
- b. Cambios en:
 1. Las cuestiones externas e internas que sean pertinentes (estructura organizacional, introducción de nuevas tecnologías, etc.) y el alcance.
 2. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes (incluidos los requisitos legales y otros requisitos)

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	172 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

3. Los riesgos y oportunidades (SGA, SGSST, BASC)

c. Información sobre el desempeño y eficacia del SIG & SMS:


1. La satisfacción del cliente y retroalimentación de otras partes interesadas pertinentes (SGC)
2. El grado en el que se han cumplido los objetivos (SIG & SMS)
3. Los resultados alcanzados (SGC, BASC)
4. La conformidad de los servicios (SGC)
5. Las no conformidades y las acciones correctivas (de las investigaciones de accidentes e incidentes, quejas y reclamos, informes de retroalimentación de seguridad operacional entre otras fuentes) (SIG & SMS)
6. Los resultados de seguimiento y medición (SIG & SMS, tratamiento de riesgos, etc.)
7. Cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros requisitos que se suscriba (SGA, SGSST, BASC)
8. Los resultados del programa de garantía (que son las auditorías, incluyendo, según proceda, los resultados de las auditorías internas, a proveedores y de organismos de certificación) y también las auditorías de clientes y de organismos reguladores (SIG & SMS)
9. Los resultados del programa de control (son las inspecciones realizadas por el área SIG & SMS de la estación, jefaturas, líderes o responsable de operación) (SIG & SMS)
10. El desempeño de los proveedores externos (SGC)
11. La consulta y participación de los trabajadores (SGSST)
12. La evaluación y tratamiento de los riesgos y oportunidades (SGSST)
13. Reporte e investigación de soborno u otra modalidad de corrupción (SGAS)

d. La adecuación de los recursos (SIG & SMS)

e. La eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y oportunidades (SIG & SMS)

f. Comunicación de/con las partes interesadas (SGA, SGSST)

g. Las oportunidades de mejora (para eliminar o mitigar las causas y posibles consecuencias identificadas por un desempeño deficiente del SIG & SMS)

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	173 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS


Recuerda que... se pueden incluir elementos adicionales en la revisión por la dirección como introducción de nuevos servicios, nuevas oportunidades de negocio, etc. a fin de determinar si la compañía es y seguirá siendo capaz de lograr sus resultados previstos...

9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La información de salida es el resultado de la revisión por la dirección e incluye toma de decisiones, acuerdos y acciones necesarias relacionadas con el SIG & SMS asociadas a:

- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Abordar los cambios que sean necesarios (en la estructura organizativa, autoridades, responsabilidades, políticas, procesos, procedimientos y otros).
- Temas relevantes que surjan de la revisión de la gestión de riesgos, de los programas de garantía y programa de control para mejorar el desempeño de la seguridad operacional, calidad, ambiental y de los otros sistemas de gestión
- El aseguramiento de la provisión de los recursos necesarios para cumplir con los niveles de seguridad operacional, seguridad de la aviación, la calidad en los procesos, compromiso con el cuidado del medio ambiente, y servicios y cumplimiento de los compromisos asumidos.
- La mejora de la eficacia del SIG & SMS y sus procesos.
- Las oportunidades de mejora


Recuerda que... el estado de las acciones identificadas durante la revisión por la dirección debe incluirse como una entrada para la siguiente actividad de revisión por la dirección. El seguimiento ayuda a garantizar que las acciones se tomen de manera oportuna.

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	174 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

CAPITULO 10:

MEJORA

COPIA NO CONTROLADA

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	175 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

CAPÍTULO 10 | MEJORA

10.1. GENERALIDADES

Talma y Subsidiarias determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del SIG & SMS, así como los del cliente y aumentar su nivel de satisfacción, mejoras que incluyen:

- Los servicios para cumplir los requisitos de los clientes y superar sus necesidades y expectativas.
- Los procesos para prevenir no conformidades, eventos no deseados.
- El desempeño y la eficacia del SIG & SMS.

10.2. INCIDENTES, ACCIDENTES, NO CONFORMIDAD, CORRECCIÓN, ACCIÓN CORRECTIVA

10.2.1. INCIDENTES OPERACIONALES


Los incidentes operacionales que pueden ocurrir en Talma y Subsidiarias se dividen en 2 tipos: incidente, incidente grave.

Las irregularidades y otros sucesos operacionales no rutinarios que pueden llegar a ser precursores de un incidente/accidente operacional también son tratados como incidentes operacionales; al igual que la investigación de accidentes e incidentes estos también son analizados y se establecen alertas preventivas (alertas verdes) para la concientización y sensibilización al personal.

10.2.2. ACCIDENTES OPERACIONALES

Los accidentes que pueden ocurrir en el equipo de Talma y Subsidiarias son no conformidades generadas y su atención tiene como finalidad mostrar una primera respuesta y el tratamiento posterior.

Una vez detectada la deficiencia en el SIG & SMS, se realiza la investigación y se recaba información, para proceder a realizar la identificación de las posibles causas(s) raíz del problema, aquello que ocasiona el desempeño deficiente del SIG & SMS, determinando así las implicaciones del rendimiento deficiente del SIG & SMS en las operaciones y procesos, para finalmente establecer corrección y acciones correctivas que nos ayuden a eliminar y/o mitigar las causa(s) del desempeño deficiente.

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	176 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

El grado de eficacia de los planes de acción producto de esta investigación será comunicada al personal operativo y administrativo, según corresponda, para asegurarse de la toma de conciencia de los colaboradores.

La investigación de los accidentes e incidentes de la aviación se deben notificar al operador aeroportuario o concesionarios, al cliente, según sus requisitos, y a la autoridad competente dentro de los plazos establecidos.


Recuerda que... El propósito de la investigación no es determinar la culpa o la responsabilidad sino la de prevenir futuros accidentes e incidentes. Para mayor detalle, revisar el **instructivo corporativo de alertas** y el **procedimiento corporativo de investigación de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales**.

10.2.3. NO CONFORMIDAD, CORRECCIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA

El equipo de Talma y Subsidiarias toma acciones para gestionar sus no conformidades con el objetivo de prevenir la recurrencia. Estas acciones deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Las fuentes que pueden generar la toma de acciones son:

- Accidentes operacionales o de trabajo
- Hallazgos no conformes u oportunidades de mejoras por auditorias (internas por el SIG o control corporativo, o externas por clientes, organismos reguladores u organismos de certificación)
- Sucesos o eventos de Seguridad Operacional no deseados
- Gestión del Cambio
- Fuentes de la seguridad de la información
- Incumplimiento de contratos (con clientes, proveedores, concesionarios u operador aeroportuario)
- Incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos previamente identificados
- Incidentes de seguridad física
- Desvío de KPI de desempeño con reincidencia por 3 periodos consecutivos.
- Desviaciones a los resultados de los monitoreos de SST, ambiental, calidad.
- Reincidencia en un mismo tema, más de 3 reincidencias, como resultado de las autoinspecciones (en seguridad operacional, calidad de carga farmacéutica, perecible y de los otros servicios brindados según aplique)
- Eventos recurrentes, más de 3 eventos, relacionados con los cambios de temperatura de las zonas de temperatura controlada que afecta la carga del cliente, mediante la previa

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	177 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

verificación de los registros de variación de temperatura por parte del área de operaciones

- Eventos recurrentes, más de 3 eventos, en quejas y/o reclamos procedentes (se debe evaluar si se trata del mismo tema, el mismo proveedor o personal interno involucrado, periodicidad, impacto generado)
- Reporte Proactivo (interno y externo) y reporte reactivo (interno y externo)
- Incumplimiento de los procedimientos establecidos (revisión del sistema)

Recuerda que... alguna de las fuentes puede no aplicar en algunas subsidiarias ya que dependerá del servicio que brinde (Por ejemplo: Talma Ecuador y Talma Colombia no tiene el servicio de carga por lo tanto no aplica la autoinspección de carga farmacéutica a diferencia de Talma Perú y Talma México que si cuentan con el servicio de carga y si les aplica).

La atención de cada una de las acciones debe estar de acuerdo a los tiempos establecidos para cada una de estas situaciones y acorde a la magnitud de estas.

Nota: Una no conformidad se genera cuando la evidencia no corresponde al criterio evaluado. El criterio pueden ser las normas ISO, BASC, ISAGO, los documentos propios de la empresa, de los clientes, requisitos legales, regulatorios entre otros requisitos, es decir, el criterio puede variar según lo que se esté evaluando y la evidencia puede ser un registro, un procedimiento, manual, instructivo, fotografías, videos, etc.

En resumen, **conformidad o no conformidad = evidencia + criterio evaluado**

Las acciones tomadas para gestionar las no conformidades son de 2 tipos:


1. **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada. **(Fuente: ISO 9000:2015)**

Cuando se identifique un evento o hallazgo que requiera atención inmediata, la empresa debe desarrollar las acciones correspondientes para eliminar los efectos no deseados. Debe mantener registros de dichas correcciones y de su eficacia para determinar si se requieren acciones adicionales. **(Fuente: Norma BASC V.6 - 2022)**

2. **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. **(Fuente: ISO 9000:2015)**

Nota: En la medida de lo posible siempre debe haber una corrección, pero no siempre se podrá ejecutar ya que dependerá de la no conformidad encontrada pero siempre debe haber una o varias acciones correctivas.

Nota: La corrección no necesariamente significa una acción inmediata ya que la corrección puede ejecutarse con anterioridad, simultáneamente o después de una acción correctiva.

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	178 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

El equipo de Talma y subsidiarias conservarán información documentada como evidencia de la naturaleza de los hallazgos no conformes u oportunidades de mejora, cualquier acción tomada posteriormente, y evidencia de los resultados de cualquier corrección y/o acción correctiva tomada, así como su respectiva evaluación de la eficacia.

Recuerda que... para mayor detalle podrán revisar el procedimiento de solicitud de acción correctiva que se maneja de manera independiente por cada país donde Talma opera.

10.3. MEJORA CONTINUA

El equipo de Talma y subsidiarias buscar mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG & SMS basado en los resultados del análisis y evaluación de las mediciones cualitativas y/o cuantitativas del desempeño del servicio y los procesos, los resultados de la revisión por la dirección, con el fin de determinar si hay necesidades u oportunidades que se puedan abordar y de esta manera poder ayudar a la compañía a anticiparse y satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes y además incrementar la eficiencia económica lo cual se traduce en ahorro de costos, tiempo y recursos.

La mejora continua debe establecerse como parte de la cultura de la organización para garantizar su sostenibilidad, suficiencia y eficiencia mediante:


- a) Implementación de indicadores de gestión, auditorías, revisiones y ejecución de programas que permitan identificar oportunidades de mejora.
- b) Capacitación al personal para que participen y contribuyan al logro exitoso de iniciativas de mejoras.
- c) Proporcionar los recursos necesarios para lograr mejoras.
- d) Establecer sistema de reconocimiento de mejoras.
- e) Participación de la alta dirección en actividades de mejora.

Recuerda que... lo único constante es el cambio y el cambio se da para mejorar. Para mejorar debemos preguntarnos: ¿Qué hicimos bien? ¿Qué podemos hacer mejor? y planificarlo, ejecutarlo, verificarlo y seguir mejorando.

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	179 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

COPIA NO CONTROLADA

ANEXOS

		TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.			
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN & SMS			
Nombre del proceso asociado:		Sistemas Integrados de Gestión			
Código:	CORP-MAN-SIG	Fecha de aprobación:	24/07/2023	Página:	180 de 181
Elaborado por:	Smith Reyes Coordinador SIG	Revisado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS	Versión:	2
				Aprobado por:	Cesar Matos Díaz Gerente SIG & SMS

ANEXOS

Los anexos indicados a continuación se desarrollarán de manera independiente:

- CORP-MAN-SIG Anexo 1 - Análisis del Contexto
- CORP-MAN-SIG Anexo 2 - Partes Interesadas
- CORP-MAN-SIG Anexo 3 - Mapa de Procesos
- CORP-MAN-SIG Anexo 4 - Política de Sostenibilidad
- CORP-MAN-SIG Anexo 5 - Identificación de Peligros de Seguridad Operacional

COPIA_NO_CONTROLADA

COPIA_NO_CONTROLADA

Elaborado por:
Smith Reyes
Coordinador SIG

Revisado por:
Área SIG de Talma México,
Ecuador y Colombia

Aprobado por:
Cesar Matos
Gerente de SIG&SMS