

## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

Ciudad de México a 14 de mayo de 2025

### COMITÉ DE CALIDAD 1ª Revisión Trimestral 2025

#### 1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

##### CHIHUAHUA

Se actualiza la solicitud de plazas operacionales con fecha 17 de enero de 2025.

##### GUADALAJARA

El mes de octubre 2024 se inició la prestación del servicio con el sistema TOPSKY HE, el cual continua vigente operando NORMALMENTE.

##### MONTERREY

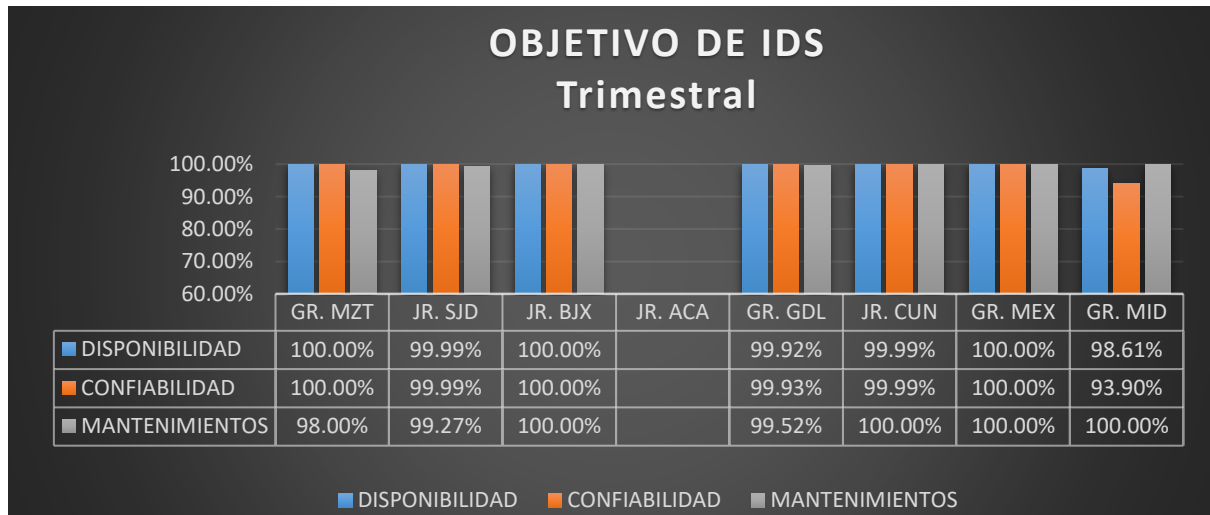
En proceso de Gestión e implementación del sistema ILS para pista 12 del Aeropuerto de Monterrey.

##### DIR. NAVEGACIÓN

Se encuentra en fase de capacitación la incorporación del procedimiento del Área de NOTAM internacional al SGC.

Se encuentra en fase de capacitación e implementación la incorporación de OSIV.

#### Implementación del SGC a Ingeniería de Servicios.



NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.  
VERSIÓN: SEXTA  
FECHA: ENERO 2024

F- 9.3-01

## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

De acuerdo a las instrucciones del Mtro. Javier Alonso Vega Dour, Director General de SENEAM, el Director de Área de Servicios Aeronáuticos manifiesta el siguiente indicador mensual:

**“Las Jefaturas y Gerencias Regionales deberán revisar y/o actualizar las cartas acuerdo de 2 Estaciones de su región que no se encuentren dentro de las áreas certificadas del SGC cada mes.**

Dicho indicador deberá ser reportado de forma mensual los primeros 07 días de cada mes al Director de Área de Servicios Aeronáuticos y al Director de Sistemas de Calidad.



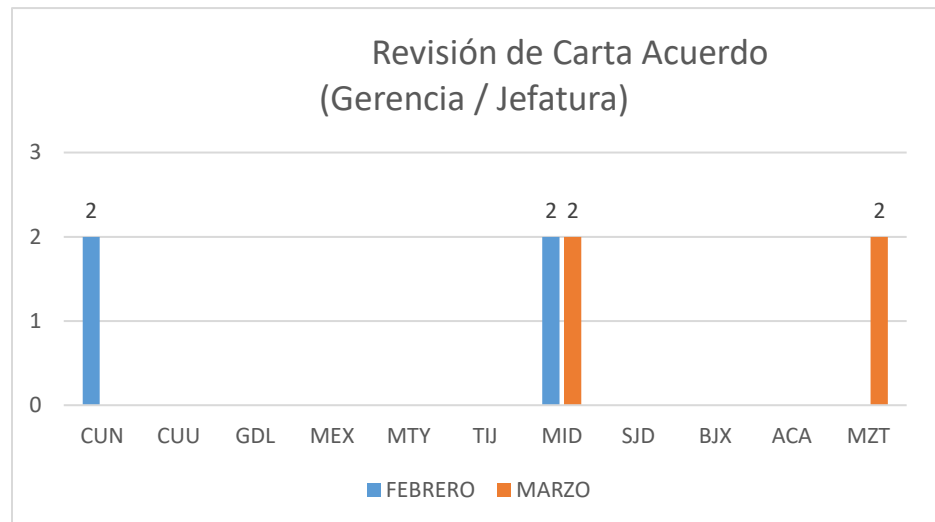
Estimados Gerentes y Jefes Regionales:

Con la finalidad de dar seguimiento a los asuntos generales derivados de la 4ª Revisión Trimestral al Sistema de Gestión de la Calidad por el Comité de Calidad (Director General, Directores de Área y Director de Sistemas de Calidad), solicitamos su valioso apoyo para que de forma mensual sea reportado a la Dirección de Área de Servicios Aeronáuticos y Dirección de Sistemas de Calidad durante los primeros 07 días de cada mes lo siguiente:

**“Las Gerencias Regionales y Jefaturas Regionales deberán revisar y/o actualizar 2 cartas acuerdo cada mes de Estaciones de su Región que no se encuentren dentro de las áreas certificadas del SGC”.**

Para esta fin, se adjunta archivo de Excel, para que sea reportado de forma mensual.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo.



NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.

F- 9.3-01

VERSIÓN: SEXTA  
FECHA: ENERO 2024

## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

| MES     | GERENCIA. | UNIDADES                           | MES     | PROCEDIMIENTO / CARTA ACUERDO REVISADA         |
|---------|-----------|------------------------------------|---------|------------------------------------------------|
| FEBRERO | MID       | MMZT ACC-MMID ACC                  | FEBRERO | CARTA DE ACUERDO ENTRE MMID ACC Y MMZT ACC     |
| FEBRERO | MID       | MMCE APP-MMID ACC                  | MARZO   | CARTA DE ACUERDO ENTRE MMID ACC Y MMCE APP     |
| FEBRERO | CUN       | MMUN TWR-MMUN CCO                  | MARZO   | LOA MMUN TWR-MMUN CCO                          |
| FEBRERO | CUN       | MMUN APP-MMTL TWR<br>B.A.M. No. 20 | FEBRERO | LOA MMUN APP-MMTL TWR B.A.M. No. 20            |
| FEBRERO | MZT       | ACC MZT                            | MARZO   | LOA CENTRO MAZATLAN OCEANICO CON CENTRO MERIDA |
| FEBRERO | MZT       | ACC MZT                            | MARZO   | LOA CENTRO MAZATLAN CON CENTRO MEXICO          |
| MARZO   | MID       | MMVA APP-MMID ACC                  | MARZO   | CARTA DE ACUERDO ENTRE MMID ACC Y MMVA APP     |
| MARZO   | MID       | MMTG APP-MMID ACC                  | MARZO   | CARTA DE ACUERDO ENTRE MMID ACC Y MMTG APP     |

### DAT

#### Esquema de Competencias Mínimas.

Los porcentajes de avances del programa de Capacitación Nacional referente al Enfoque de Continuidad del 4° trimestre, se encuentra hasta el 02 de diciembre

| GERENCIA              | ESTACIÓN  | FECHA DE INICIO | FECHA DE FIN | PORCENTAJE DE AVANCE<br>GERENCIA AL 3ER TRIMESTRE | PORCENTAJE DE AVANCE<br>GERENCIA AL 4° TRIMESTRE |
|-----------------------|-----------|-----------------|--------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| GRN. MEX / ACA        | VER       | N/P             | N/P          | 14%                                               | 28%                                              |
|                       | TLC       | 09/09/2024      | 25/10/2024   |                                                   |                                                  |
|                       | TAM       | 14/10/2024      | 2/10/2024    |                                                   |                                                  |
|                       | QET       | 09/10/2024      | 3/10/2024    |                                                   |                                                  |
|                       | PBC       | 18/11/2024      | 27/11/2024   |                                                   |                                                  |
|                       | PAZ       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | NLU       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | CVJ       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | ZIH       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | PXM       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | OAX       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | HUX       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
| GRSE. MID / CUN       | VSA       | 14/10/2024      | 28/10/2024   | 12%                                               | 25%                                              |
|                       | TCZ       | 21/10/2024      | 30/10/2024   |                                                   |                                                  |
|                       | TAP       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | MTT       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | MID       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | CPE       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | CME       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | TCO       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | CZM       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | CUN       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | CTM       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
| GRNO. MZT / TIJ / SJD | TIJ 1 Byp | N/P             | N/P          | 36%                                               | 39%                                              |
|                       | TIJ 2 Com | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | SQN       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | PPE       | 14/10/2024      | 3/10/2024    |                                                   |                                                  |
|                       | MXL       | 22/10/2024      | 3/10/2024    |                                                   |                                                  |
|                       | HMO       | 11/10/2024      | 29/10/2024   |                                                   |                                                  |
|                       | GYM       | 22/10/2024      | 3/10/2024    |                                                   |                                                  |
|                       | ENS       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | SJD       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | LTO       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | LAP       | 25/10/2024      | 30/10/2024   |                                                   |                                                  |
|                       | CSL       | 24/10/2024      | 3/10/2024    |                                                   |                                                  |
|                       | MZT       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | LMH       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | DCO       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | CUL       | 23/09/2024      | 04/10/2024   |                                                   |                                                  |
|                       | CEN       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
| GRNE. MTY / CUU       | SLW       | N/P             | N/P          | 8%                                                | 24%                                              |
|                       | REX       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | NLD       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | MTY       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | MOV       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | MAM       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | CVM       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | ADN       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | TRC       | 24/10/2024      | 25/10/2024   |                                                   |                                                  |
|                       | CUU       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | CREEL     | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | CJS       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
| GRO. CDL / BJK        | ZLO       | 23/10/2024      | 29/11/2024   | 35%                                               | 40%                                              |
|                       | UPN       | 23/10/2024      | 29/11/2024   |                                                   |                                                  |
|                       | TNY       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |
|                       | PVR       | 02/10/2024      | 27/10/2024   |                                                   |                                                  |
|                       | MLM       | 29/10/2024      | 05/12/2024   |                                                   |                                                  |
|                       | COL       | 20/10/2024      | 27/11/2024   |                                                   |                                                  |
|                       | SLP       | 25/10/2024      | 28/11/2024   |                                                   |                                                  |
|                       | AGU       | N/P             | N/P          |                                                   |                                                  |

NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.

**F- 9.3-01**

VERSIÓN: SEXTA

FECHA: ENERO 2024

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

Indicadores:

Precisión de  
radio ayudas VOR.

|                 |     |
|-----------------|-----|
| Noroeste (MZT)  | MZT |
|                 | TIJ |
|                 | SJD |
| Noreste (MTY)   | MTY |
| Occidente (GDL) | CUU |
| Centro (MEX)    | GDL |
|                 | MEX |
|                 | BJX |
| Sureste (MID)   | ACA |
|                 | MID |
|                 | CUN |

| ENERO        |              |              |              | FEBRERO      |              |              |              | MARZO        |              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| TERRESTRE    |              | AÉREA        |              | TERRESTRE    |              | AÉREA        |              | TERRESTRE    |              | AÉREA        |              |
| Transmisor 1 | Transmisor 2 | Transmisor 1 | Transmisor 2 | Transmisor 1 | Transmisor 2 | Transmisor 1 | Transmisor 2 | Transmisor 1 | Transmisor 2 | Transmisor 1 | Transmisor 2 |
| 2.51         | 2.57         | 2.55         | 2.56         | 2.47         | 2.61         | 2.55         | 2.56         | 2.39         | 2.53         | 2.55         | 2.56         |

RECIBIDOS 71 VOR DE 77.

| JRIDS | Estación (IATA) |
|-------|-----------------|
| ACA   | OAX             |
| MID   | CZA             |
|       | MTT             |
|       | PQE             |
|       | TAP             |
| CUN   | TOO             |

RECIBIDOS 65 VOR DE 77.

| JRIDS | Estación (IATA) |
|-------|-----------------|
| MZT   | DGO             |
|       | LMM             |
|       | CEN             |
| MEX   | NLU             |
|       | PAZ             |
|       | PBC             |
|       | VER             |
| BJX   | ZCL             |
| ACA   | OAX             |
| MID   | IZT             |
|       | PQE             |
|       | TAP             |

RECIBIDOS 65 VOR DE 77.

| JRIDS | Estación (IATA) |
|-------|-----------------|
| MZT   | DGO             |
|       | LMM             |
|       | MZT             |
|       | CEN             |
| CUU   | ELQ             |
| GDL   | MLM             |
| MEX   | NLU             |
|       | VER             |
| ACA   | HUX             |
|       | IZT             |
|       | ZIH             |
| MID   | CZA             |
|       | MID             |
|       | MTT             |
|       | PQE             |
|       | TAP             |

2. Cambios en las cuestiones externas e internas, cambios en la organización que puedan afectar el desempeño de los Sistemas de Gestión

NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.  
VERSIÓN: SEXTA  
FECHA: ENERO 2024

## **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC**

### **CANCÚN**

- Se está en la fase de post implementación de procedimientos en la TMA CUN por la apertura del Aeropuerto de Tulum y la DNIA lo está verificando.
- Como parte del proyecto se prevé implementar control de flujo (ATFM), en el Centro de Control MMMD, Aproximación Cancún y Torre de Control de Cancún.
- Se designo a la CTA Alma Rosa López Vallejo como Jefa de los Servicios de STA y al CTA Angel Gerardo Ramos Rodríguez como Jefe del Centro de Control APP

### **CHIHUAHUA**

- Se integra el nuevo cargo de Jefe de los Servicios de Tránsito Aéreo del CTA Luis Borunda Rodríguez.

### **GUADALAJARA**

- Se incorpora como Gerente Regional Occidente el CTA Jesús Omar Sandoval Guerrero
- Se incorpora como Jefe de los Servicios de Tránsito Aéreo el CTA Isaias Israel Vences Quintero
- Se incorpora como Jefe de Radar Terminal el CTA Oliver Ruiz Magaña

### **MÉXICO**

- Cambió al Jefe del Centro de Control México el 30 de diciembre de 2024 y al Gerente Regional Centro el 16 de febrero del 2025.

### **MONTERREY**

- Se concluyen los trabajos de infraestructura de la Caseta Radar MTY, iluminación externa, instalación de cerca eléctrica y mantenimiento mayor a puerta de acceso a los equipos.
- Se continúan procesos de capacitación OJT por promociones:  
CTA. Por Procedimientos, 2 en ACC MTY, en proceso de promoción.  
CTA. Radar de Vigilancia de Áreas, 2 en ACC MTY, concluyen proceso para obtener habilitación.

### **DIR. NAVEGACIÓN**

- Se concluyó el proyecto de incorporación al SGC el procedimiento del área de NOTAM internacional por lo que se adicionará al procedimiento P-6.3-7.1.6-01 "Planificación del Cambio y Lecciones Aprendidas"

NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.  
VERSIÓN: SEXTA  
FECHA: ENERO 2024

**F- 9.3-01**

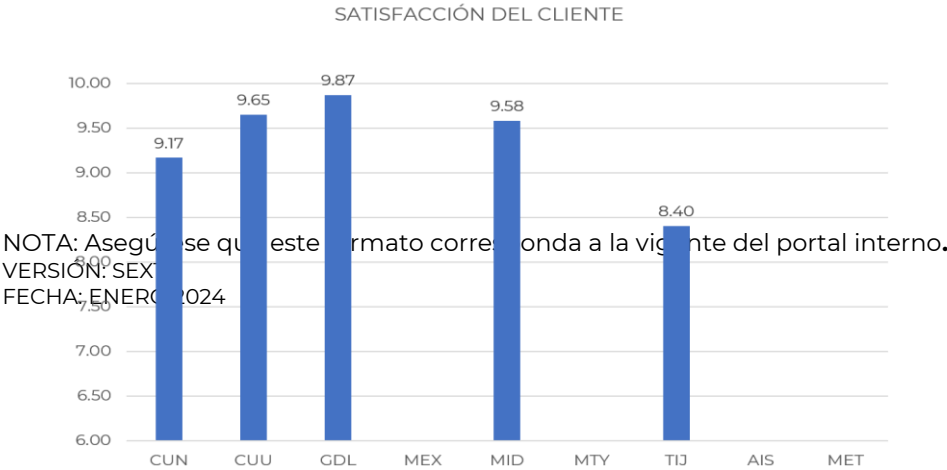
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

- Se concluyó el proyecto de incorporación al SGC el procedimiento de las OSIV a nivel nacional por lo que se adicionará al procedimiento P-6.3-7.1.6-01 “Planificación del Cambio y Lecciones Aprendidas”

| GERENCIA | No.    | Cambio al SGC                                                                                                                 | Propósito del cambio                                                                           | Responsable del Cambio                                 | No. De Acción | Acciones                                                                                                                                 | Responsable (s) de la Acción                                 | Fecha Inicio | Fecha Termino |
|----------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| MEX      | 2022-1 | MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN RADAR Y PLAN DE VUELO DEL CENTRO DE CONTROL DE RUTA Y SIMULADOR MEX | GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN RADAR Y PLAN DE VUELO | L.C.P. CARLOS ALBERTO ESCOBAR JIMÉNEZ                  | 12            | INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN RADAR Y PLAN DE VUELO (TOPSKY HE)                                                | Dr. RUBÉN HERNÁNDEZ PICASSO                                  | 20-oct-22    | 01-ago-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                |                                                        | 13            | PUESTA EN OPERACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SISTEMA PRINCIPAL                                                                                   | CTA BENJAMÍN ESTRELLA CIENFUEGOS/Dr. RUBÉN HERNÁNDEZ PICASSO | 01-nov-22    | 03-jul-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                |                                                        | 16            | TRANSICIÓN DEL SISTEMA TOPSKY V2 AL TOPSKY HE                                                                                            |                                                              | 23-jul-23    | 01-ago-24     |
| CUN      | 2024-1 | IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO SECTOR PARA APROXIMACIÓN CDMX                                                                      | EQUILIBRAR LA CARGA DE TRABAJO EN LOS SECTORES DE APROXIMACIÓN COZUMEL Y TULUM                 | CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ                        | 11            | DESARROLLO DE LA DIVISION DE JURISDICCIÓN ENTRE LOS SECTORES APROXIMACIÓN COZUMEL Y APROXIMACIÓN TULUM                                   | CTA ANGEL RAMOS RODRIGUEZ/CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ    | 22-ago-24    | 04-oct-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                | CTA JAVIER HERNÁNDEZ BUENO                             | 12            | REVISIÓN DEL DISEÑO Y FUNCIONES PROPUESTAS                                                                                               | CTA JAVIER HERNÁNDEZ BUENO                                   | 04-oct-24    | 21-oct-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                | CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ                        | 13            | ENVIO DE LOS DISEÑOS DE LOS SECTORES PARA SU CARGA EN EL SISTEMA TOPSKY DE MID Y CUN                                                     | CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ                              | 22-oct-24    | 29-oct-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                | CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ/MIGUEL REYES RODRIGUEZ | 14            | COMPOSICIÓN DE FUNCIÓN DE LA POSICIÓN DE CONTROL LLAMADA "LUNAS A PLANNER EN EL SISTEMA TOPSKY DE CUN                                    | CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ/CTA MIGUEL REYES RODRIGUEZ   |              | 20-nov-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                | ING. HÉCTOR ARIAS BONADA                               | 15            | REPORTE DE VERIFICACIÓN DE LA FRECUENCIA 120.4 MHZ EN EL ÁREA TERMINAL A USAR                                                            | ING. HÉCTOR ARIAS BONADA                                     | 18-oct-24    | 20-nov-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                | ING. HÉCTOR ARIAS BONADA                               | 16            | ADECUACIÓN DE LAS POSICIONES DE FRECUENCIAS A LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN                                                               | ING. HÉCTOR ARIAS BONADA                                     | 20-nov-24    | 30-nov-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                | CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ                        | 17            | CAMBIO DE FUNCIÓN DE LA POSICIÓN PLANNER A EJECUTIVA EN EL SISTEMA TOPSKY                                                                | CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ/MIGUEL REYES RODRIGUEZ       | 30-nov-24    | 30-nov-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                | CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ                        | 18            | CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE CTA EN EL SIMULADOR DE MID                                                                                  | CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ/MIGUEL REYES RODRIGUEZ       | 03-nov-24    | 22-nov-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                | CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ                        | 19            | REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN EN EL TMA CUN Y CARTAS DE ACUERDO NECESARIAS CUN CDMX Y TULUM (TQO)                      | CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ                              | 19-nov-24    | 28-nov-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                | CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ                        | 110           | INICIO DE OPERACIÓN DE LOS SECTORES APROXIMACIÓN TULUM Y APROXIMACIÓN COZUMEL                                                            | CTA PALMA LIZET ESTRADA MARQUEZ                              | 01-dic-24    | 01-dic-24     |
| MID      | 2024-9 | IMPLEMENTACIÓN DE NUEVA NOMENCLATURA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE APROXIMACIÓN POR INSTRUMENTOS PARA MMMD APP                     | SE ESPERA MANTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANERA ÓPTIMA                                 | LUIS FERNANDO SOSA MARIZ/JORGE CABALLERO               | 11            | IMPLEMENTACIÓN DE LA NUEVA NOMENCLATURA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE APROXIMACIÓN POR INSTRUMENTOS PARA MMMD PISTAS 10/28,18/36              | CTA LUIS FERNANDO SOSA MARIZ/CTA JORGE CABALLERO FEBLES      | 22-ago-24    | 03-oct-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                |                                                        | 12            | ELABORACIÓN DE LOS SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS CARTAS DE APROXIMACIÓN POR INSTRUMENTOS PARA MMMD PISTAS 10/28, 18,36                       | CTA JORGE CABALLERO FEBLES/DNIA                              | 22-jun-24    | 22-ago-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                |                                                        | 13            | PUBLICACIÓN DEL AMDT, AIRAC 10/24                                                                                                        | DNIA                                                         | 22-ago-24    | 03-oct-24     |
|          |        |                                                                                                                               |                                                                                                |                                                        | 14            | CAPACITACIÓN ESPECIAL AL PERSONAL POR CAMBIO EN LA NOMENCLATURA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE APROXIMACIÓN DE ACUERDO A LA CIRCULAR ATS 01/24 | CYTIA LUIS FERNANDO SOSA MARIZ                               | 01-sep-24    | 30-sep-24     |

3. Información sobre el desempeño y la eficacia de los Sistemas

a. Satisfacción de los usuarios y Retroalimentación de los usuarios



## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

Se difundió mediante correo electrónico de fecha 06-mar-25 las encuestas de satisfacción al cliente y código QR.



Con el propósito de mejorar continuamente nuestros servicios, agradeceremos comparta con nosotros sus comentarios

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

En caso de que requiera generar una queja, favor de enviarla al siguiente correo:  
seneam\_quejas@seneam.gob.mx

**NUESTRO COMPROMISO CON LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS Y LA SEGURIDAD OPERACIONAL SON:**

Elaborar, implantar, mantener y mejorar constantemente estrategias y procesos proactivos para asegurar que los Servicios a la Navegación Aérea proporcionados por SENEAM, sean dirigidos a lograr el nivel más elevado de eficacia de la Seguridad Operacional y a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios con la calidad requerida por la Normatividad Nacional e Internacional



**Questionario de percepción del cliente en relación a los servicios de navegación aérea proporcionados por SENEAM**



Es importante para nosotros evaluar la SEGURIDAD y la CALIDAD de nuestros servicios, por lo que le solicitamos atentamente su cooperación para el llenado de este cuestionario, el cual nos permitirá conocer su opinión de nuestros servicios

Nombre de la Aerolínea / Compañía: \_\_\_\_\_

Fecha y Hora en la que se efectuó el vuelo (UTC): \_\_\_\_\_

Número de Vuelo o Matricula: \_\_\_\_\_

Aeropuerto a evaluar: \_\_\_\_\_

Salida: \_\_\_\_\_ Llegada: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES**

A continuación, se presentan aspectos relacionados con los servicios de SENEAM como son

Servicios de Tránsito Aéreo  
Comunicaciones Navegación  
Vigilancia  
Servicio de Información Meteorológica  
Servicios de Información Aeronáutica

Para calificarlos, marque con una "X" el atributo que más se acerque al grado de cumplimiento de acuerdo a los siguientes parámetros

Bueno Regular Mala

- 1.- El servicio de Control de Tránsito Aéreo cumplió con sus expectativas
- 2.- La fraseología utilizada por los Controladores de Tránsito Aéreo fue en apego a la normatividad vigente
- 3.- Los procedimientos de Control de Tránsito Aéreo son:
- 4.- Los servicios de Comunicación/Navegación/Vigilancia CNS son:
- 5.- La información Meteorológica cumplió con sus requerimientos operacionales
- 6.- La información obtenida del Centro de Análisis y Pronósticos Meteorológicos Aeronáuticos cumplió con sus expectativas
- 7.- El portal WEB de la Publicación de Información Aeronáutica AIP de México cumplió con sus necesidades de información:
- 8.- ¿El servicio de información previa al vuelo brindado por la OSIV cumplió con sus requerimientos operacionales?
- 9.- ¿El servicio de asesoramiento a los pilotos para el cierre del plan de vuelo brindado por la OSIV cumplió con sus expectativas?



It is important for us to evaluate the SECURITY and QUALITY of our services, so we kindly request your cooperation for the completion of this questionnaire, which will allow us to know your opinion of our services.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

In case you need to generate a complaint, please send it to the following email:  
seneam\_quejas@seneam.gob.mx

**OUR COMMITMENT WITH THE QUALITY AND OPERATIONAL SAFETY OF OUR SERVICES**

Develop, implement, maintain, and constantly improve Proactive Strategies and Processes to ensure that the Services provided by SENEAM, are directed to achieve the highest level of Operational Efficiency and Safety to meet the needs of our users with the quality required by National and International Regulations.



**Questionnaire of the client's perception of the Air Navigation Services provided by SENEAM**



It is important for us to evaluate the SAFETY & QUALITY of our services, reason why we kindly request your cooperation for the filling out of this questionnaire, which will allow us to document your opinion of our services.

Airline Name/ Company \_\_\_\_\_

Flight Date and Time (UTC) \_\_\_\_\_

Call Sign or Registration \_\_\_\_\_

Airport to Evaluate \_\_\_\_\_

Departure: \_\_\_\_\_ Arrival: \_\_\_\_\_

**INSTRUCTIONS**

Below are aspects related to the services provided by SENEAM, such as:

Air Traffic Control  
Communications / Navigation  
Surveillance  
Weather  
Aeronautical Information

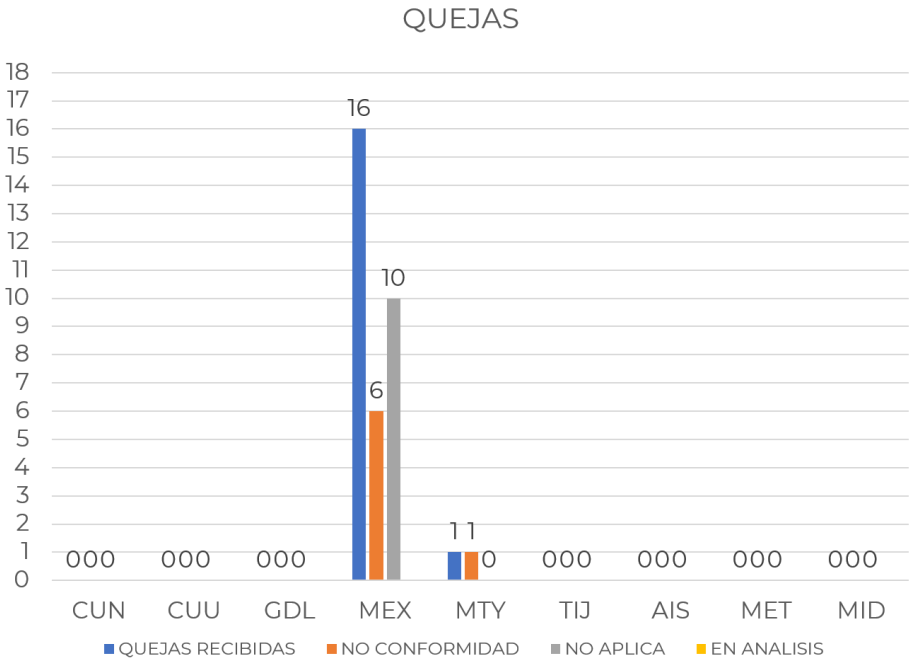
To rate them, mark with an "X" the attribute that comes closest to the degree of compliance according to the following parameters:

Good Regular Bad

- 1.- The Air Traffic Control service met your expectations
- 2.- The phraseology used by the Air Traffic Controllers was in compliance with current regulations
- 3.- The Air Traffic Control procedures are:
- 4.- The Communication/Navigation/Surveillance (CNS) services are:
- 5.- Meteorological information complied with your operational requirements:
- 6.- The Meteorological information obtained for the Analysis and Forecasts met your expectations:
- 7.- The WEB portal of the Publication of Aeronautical Information (AIP) of Mexico Fulfilled with CUC needs of information:
- 8.- Did the pre-flight information service provided by OSIV accomplish its operational requirements?
- 9.- Did the advisory service to pilots for closing the flight plan provided by the OSIV accomplish your expectations?

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

Retroalimentación de los usuarios



b. Grado en que se han logrado los Objetivo

STA

El desempeño del proceso de los servicios de control de tránsito aéreo no deberá ser menor al 99.9980%.

|                             |          |
|-----------------------------|----------|
| N° OPERACIONES              | 295,819  |
| OPERACIONES NO CONFORMES    | 11       |
| % DESEMPEÑO AL MES DE MARZO | 99.9988% |

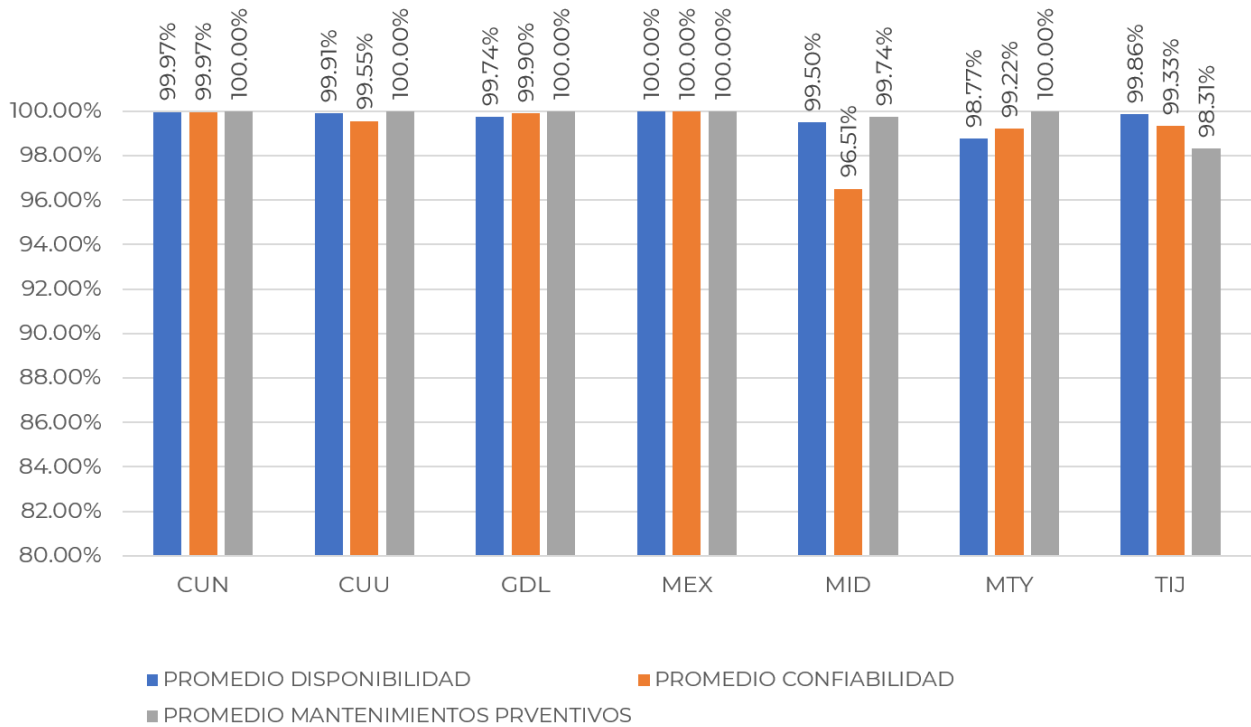


## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

### IDS

- Mantener mensualmente un porcentaje mayor a 99% en la disponibilidad de los sistemas y equipos involucrados para la prestación de los servicios aeronáuticos.
- Mantener mensualmente un porcentaje mayor a 95% en la confiabilidad de los sistemas y equipos para la prestación de los servicios aeronáuticos.
- Se deberán de realizar mensualmente más del 97% de los mantenimientos preventivos programados.

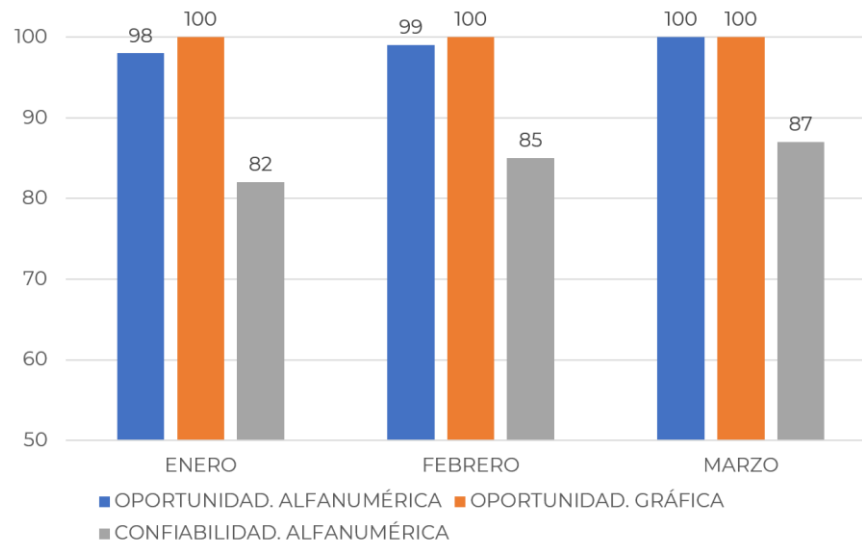
### Objetivo de IDS



### MET

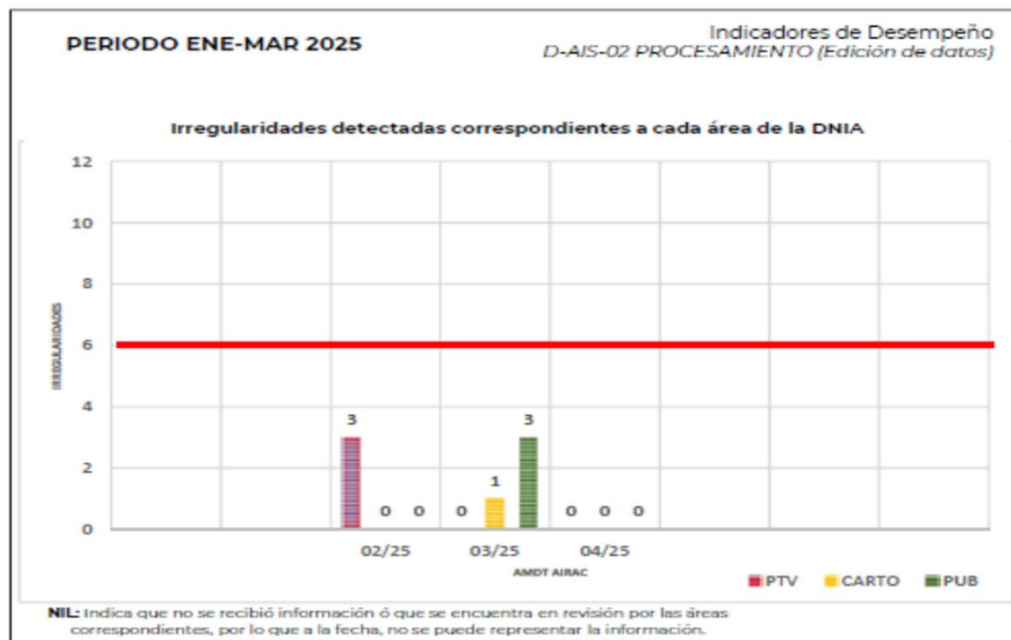
- El 93% de los pronósticos meteorológicos alfanuméricos sean emitidos (oportunidad).
- El 95% de los pronósticos meteorológicos gráficos sean emitidos (oportunidad).
- El 80% de los pronósticos emitidos se emitan sin errores (confiabilidad).

## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC OBJETIVO



### AIS

- No exceder en cada enmienda de 05 observaciones procedentes por área en el proceso de formateo de la información, señaladas en el oficio de validación de la autoridad Aeronáutica.

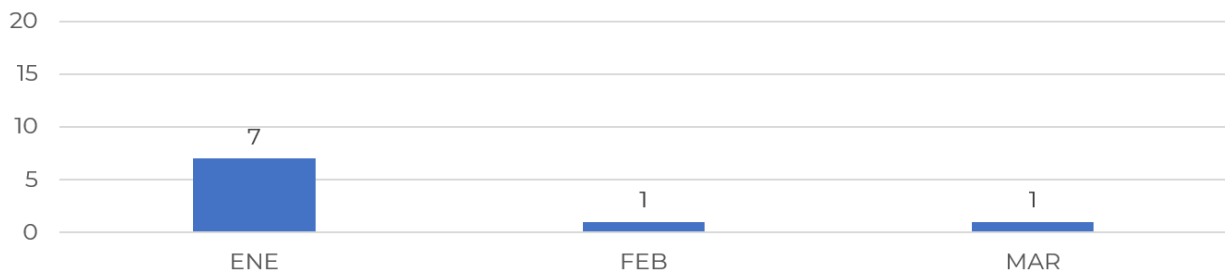


NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.  
VERSIÓN: SEXTA  
FECHA: ENERO 2024

## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

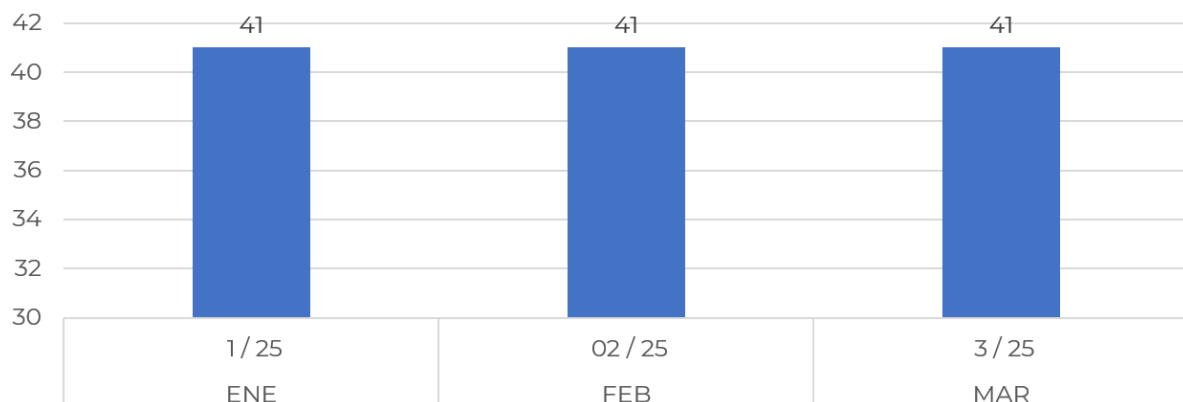
- El tiempo promedio transcurrido para la validación, edición, programación y publicación de cada una de las enmiendas no será mayor a 20 días hábiles a partir de su recepción.

**EL TIEMPO PROMEDIO TRANSCURRIDO PARA LA VALIDACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA PARA SU EDICIÓN Y PUBLICACIÓN NO SERA MAYOR A 20 DÍAS HÁBILES A PARTIR DE SU RECEPCIÓN.**



- El envío de la información AIP de México deberá ser enviada al proveedor WEB (DISDA) en un plazo no menor a 42 días antes de la fecha correspondiente a la entrada en vigor de la publicación

**EL ENVIO DE LA INFORMACIÓN AIP DE MÉXICO DEBERÁ SERE ENVIADA AL PROVEEDOR WEB (DISDA) EN UN PLAZO NO MENOR A 42 DÍAS ANTES DE LA FECHA CORRESPONDIENTE A LA ENTRADA EN VIGOR DE LA PUBLICACIÓN.**



## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

### c. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

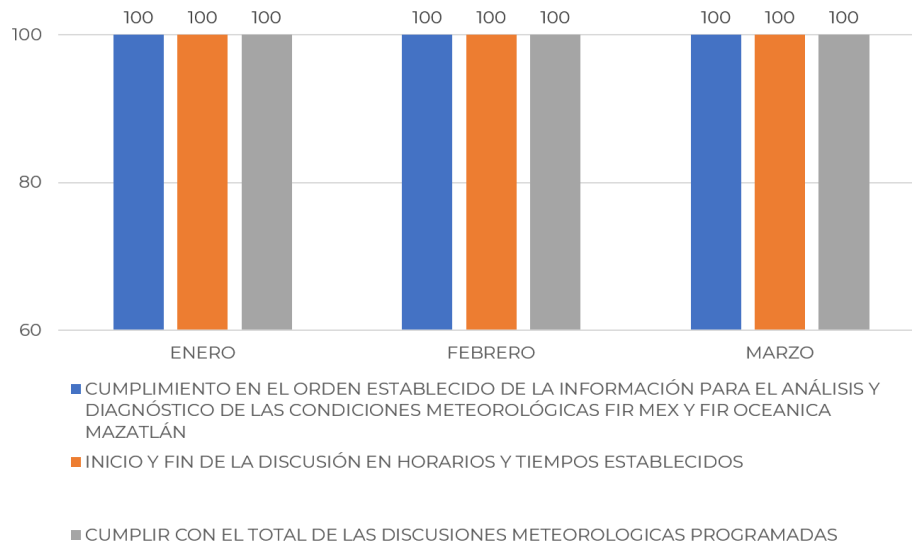
| %   | ENE             | FEB             | MAR             |
|-----|-----------------|-----------------|-----------------|
| CUN | 100%            | <b>99.9966%</b> | 99.9985%        |
| CUU | <b>99.9858%</b> | 100%            | 100%            |
| GDL | 100%            | 100%            | 100%            |
| MEX | 99.9985%        | 99.9983%        | 99.9984%        |
| MID | 100%            | 100%            | 100%            |
| MTY | 100%            | 100%            | <b>99.9976%</b> |
| TIJ | 100%            | 100%            | 100%            |

| N° OPERACIONES |           |           |           |
|----------------|-----------|-----------|-----------|
|                | ENE       | FEB       | MAR       |
| CUN            | 21420     | 19327 (2) | 22613 (1) |
| CUU            | 2345 (1)  | 2463      | 2568      |
| GDL            | 13715     | 12026     | 12709     |
| MEX            | 43083 (2) | 40340 (2) | 42389 (2) |
| MID            | 3,937     | 3,856     | 4,371     |
| MTY            | 13383     | 12154     | 13843 (1) |
| TIJ            | 7,423     | 6,527     | 7,491     |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

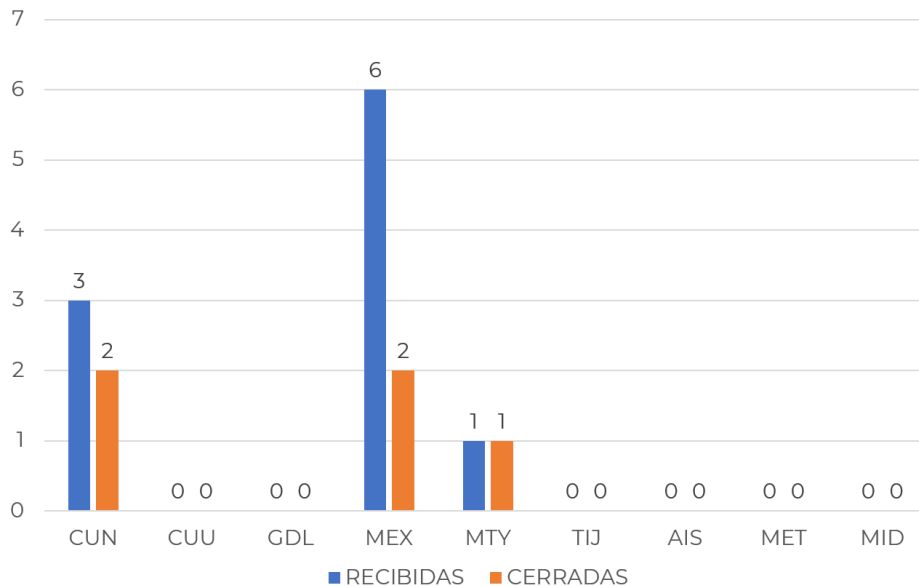
### MET

#### DISCUSIÓN METEOROLÓGICA



### d. No conformidades y acciones correctivas

#### ACCIONES CORRECTIVAS



NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.  
VERSIÓN: SEXTA  
FECHA: ENERO 2024

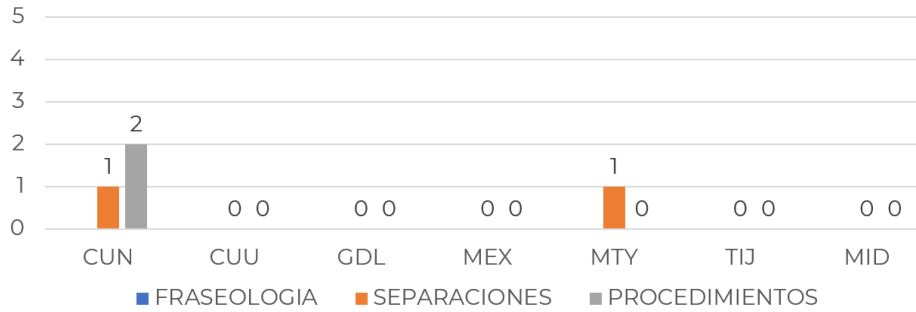
F- 9.3-01

## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

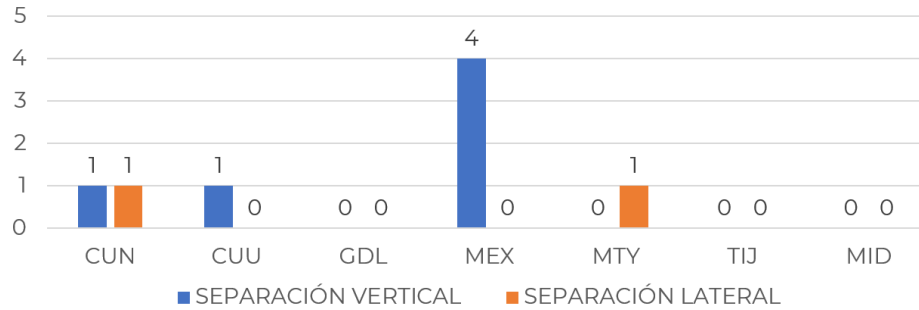
### e. Resultados del Seguimiento y Medición

#### STA

##### MEDICIÓN DEL PROCESO

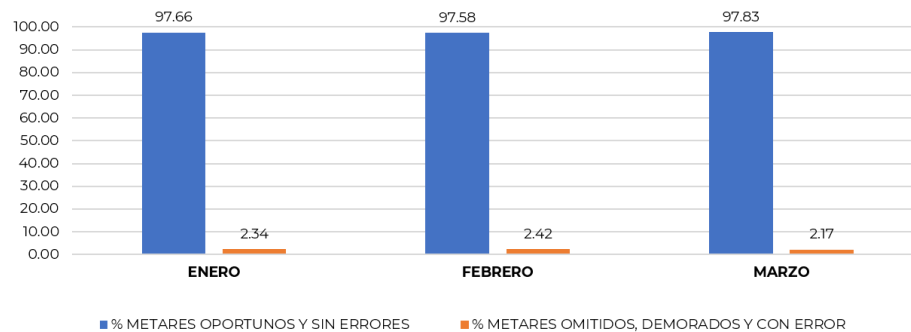


##### MEDICIÓN DEL PRODUCTO



#### MET

##### MEDICION DEL PROCESO. MET

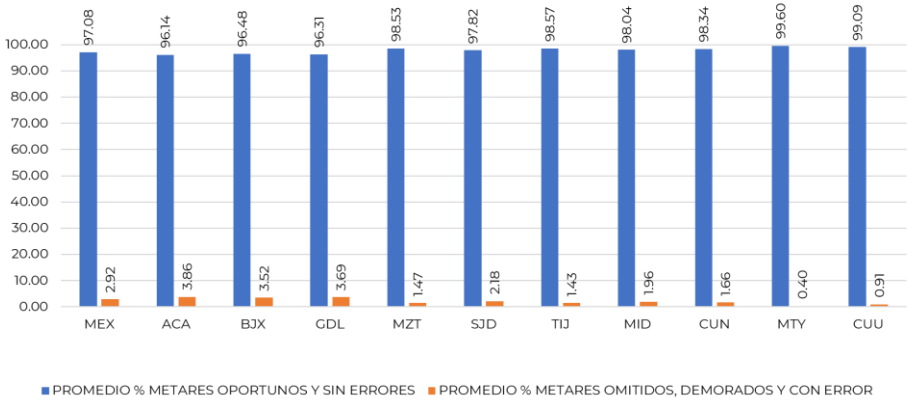


NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.  
VERSIÓN: SEXTA  
FECHA: ENERO 2024

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

|              | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|--------------|-------|---------|-------|
| OPORTUNOS    | 32727 | 29262   | 32783 |
| OMITIDOS     | 291   | 326     | 290   |
| DEMORADOS    | 426   | 359     | 403   |
| CON ERROR    | 67    | 41      | 35    |
| TOTAL METAES | 33511 | 29988   | 33511 |

MEDICIÓN DEL PRODUCTO

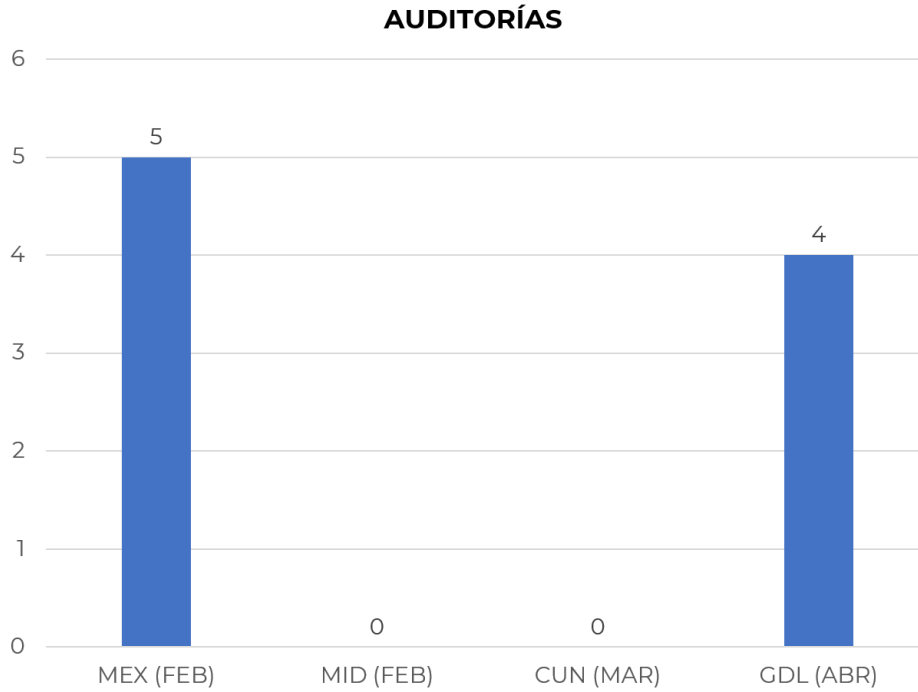


|     | ENERO                            |                                          | FEBRERO                          |                                          | MARZO                            |                                          |
|-----|----------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------|
|     | % METAES OPORTUNOS Y SIN ERRORES | % METAES OMITIDOS, DEMORADOS Y CON ERROR | % METAES OPORTUNOS Y SIN ERRORES | % METAES OMITIDOS, DEMORADOS Y CON ERROR | % METAES OPORTUNOS Y SIN ERRORES | % METAES OMITIDOS, DEMORADOS Y CON ERROR |
| MEX | 96.85                            | 3.15                                     | 97.43                            | 2.57                                     | 96.95                            | 3.05                                     |
| ACA | 96.22                            | 3.78                                     | 96.91                            | 3.09                                     | 95.30                            | 4.70                                     |
| BJX | 96.10                            | 3.90                                     | 95.54                            | 4.46                                     | 97.80                            | 2.20                                     |
| GDL | 96.32                            | 3.68                                     | 95.21                            | 4.79                                     | 97.39                            | 2.61                                     |
| MZT | 98.73                            | 1.27                                     | 98.55                            | 1.45                                     | 98.31                            | 1.69                                     |
| SJD | 97.66                            | 2.34                                     | 98.10                            | 1.90                                     | 97.71                            | 2.29                                     |
| TIJ | 98.23                            | 1.77                                     | 99.02                            | 0.98                                     | 98.48                            | 1.52                                     |
| MID | 98.00                            | 2.00                                     | 98.09                            | 1.91                                     | 98.04                            | 1.96                                     |
| CUN | 98.90                            | 1.10                                     | 97.32                            | 2.68                                     | 98.81                            | 1.19                                     |
| MTY | 99.77                            | 0.23                                     | 99.49                            | 0.51                                     | 99.54                            | 0.46                                     |
| CUU | 99.15                            | 0.85                                     | 99.24                            | 0.76                                     | 98.87                            | 1.13                                     |

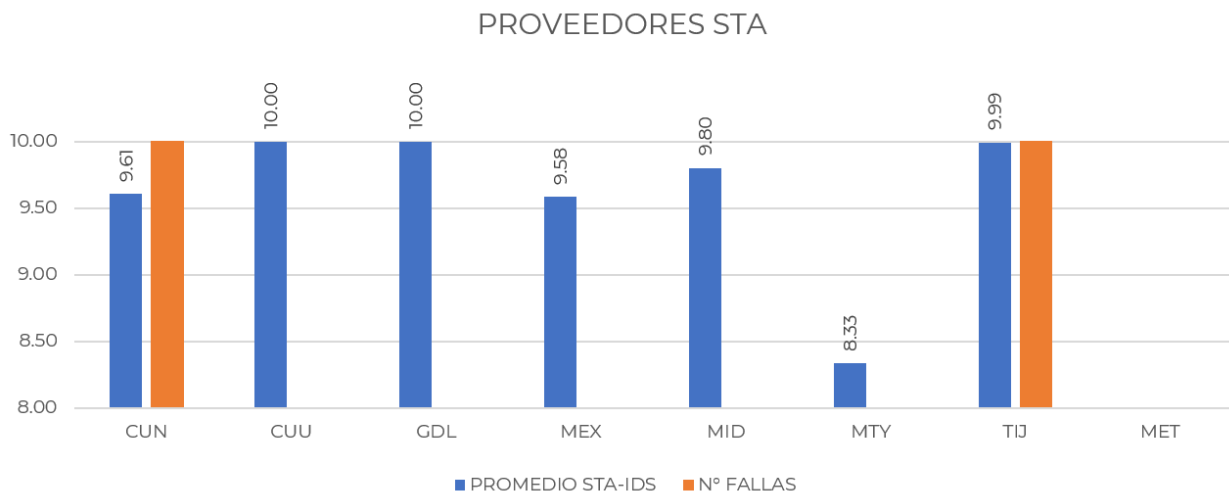
NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.  
VERSIÓN: SEXTA  
FECHA: ENERO 2024

## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

### f. Resultado de las Auditorías



### g. Desempeño de los proveedores



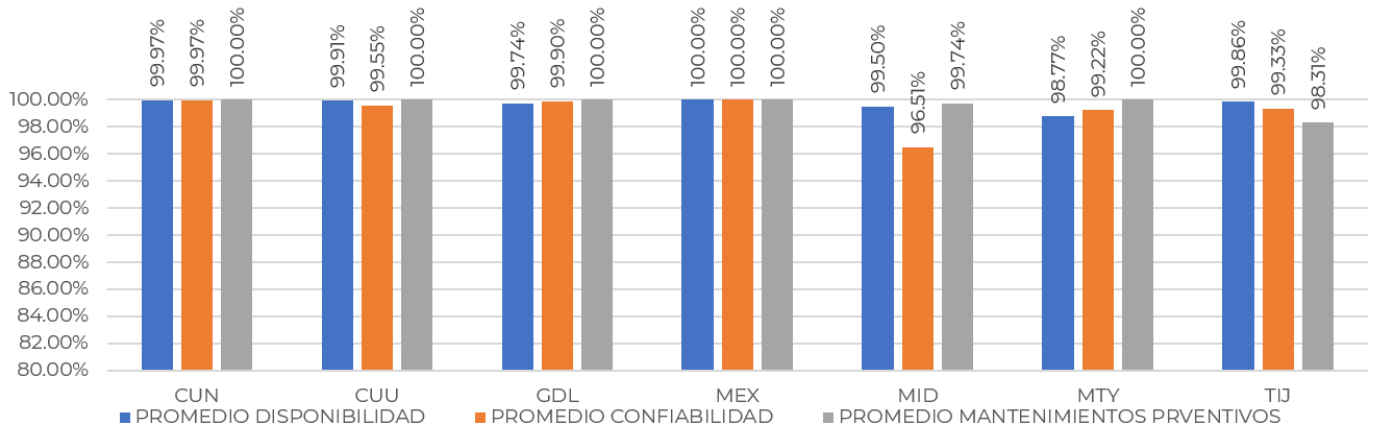
NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.  
VERSIÓN: SEXTA  
FECHA: ENERO 2024

F- 9.3-01



## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

### PROVEEDORES IDS



#### 4. Adecuación de los recursos

##### CHIHUAHUA

De acuerdo a las necesidades que se presenten, respecto a los recursos financieros, se coordina que los mismos se ejerzan entre las diferentes áreas, en tiempo y forma para lograr los objetivos.

##### GUADALAJARA

Se optimizan los recursos para dar cumplimiento a los procesos del SGC y su implementación a la norma ISO 9001:2015.

##### MÉXICO

Durante el periodo reportado no se requirieron recursos para el SGC.

##### MONTERREY

Se asignan recursos para llevar a cabo los trabajos de mejora en las instalaciones y mantenimiento de la Caseta Radar MTY.

NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.  
VERSIÓN: SEXTA  
FECHA: ENERO 2024

F- 9.3-01

## **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC**

Asignación de recursos para mantenimiento correctivo en línea de mediana tensión y subestación eléctrica de la estación CPT.

### **5. La eficacia de las acciones tomada para abordar los riesgos y las oportunidades**

#### **CANCÚN**

La implementación del Sector W que da servicio al Aeropuerto de Tulum se ha comenzado a saturar durante las horas pico, esto se mitigó desde el mes de noviembre con la división del sector W en dos frecuencias, 120.4 y 120.8Mhz, debido a la superación del límite de cobertura de esta última frecuencia.

Adicionalmente se activa la posición de Planner.

#### **CHIHUAHUA**

Con fecha 18 de marzo de 2025, se atiende plática relativa a la Norma ISO-9001 -2015, asistiendo Jefes de estación, lo anterior derivado de la inclusión del área de IDS de las estaciones en el SGC

#### **GUADALAJARA**

Seguimiento continuo con aerolíneas para que los pilotos llenen encuestas al termino de vuelo.

#### **MÉRIDA / TIJUANA**

Existe una reducción de las No Conformidades mediante aplicación eficaz y desarrollo del SGC.

#### **MONTERREY**

En operación en las bandas correctas de radiofrecuencias las frecuencias de autorizaciones en ADN y MTY.

Se han instalado módulos en el VCS Rev. 7 para mejorar la calidad de las comunicaciones reportadas por CTA.

## **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC**

### **6. Oportunidades de mejora**

#### **CANCÚN**

Establecer de manera oficial y sistemática en un proyecto estructurado la división del Sector W.

#### **CHIHUAHUA**

Se continúa con la solicitud de un equipo Meteorológico para la cabecera 18L. integrado en el MECAPLAN 2022 / 2023 y 2024

Debido a la orografía que rodea el aeropuerto de MMCU, se da continuidad a la solicitud de un equipo de medición para detección de cizalleo (wind shear). Incluido en el MECAPLAN 2022 / 2023 y 2024.

Se da continuidad al Proyecto de modernización de espacios aéreos y sectorización del área terminal MMCU. En coordinación con la Gerencia Regional NE, se solicitan 8 pares de radios (TX Y RX) así como recursos humanos y materiales, se sigue analizando los nuevos procedimientos y sus alcances.

Se recibe actualización de procedimientos y se hace del conocimiento a todos los involucrados.

#### **GUADALAJARA**

Contar con un Simulador Radar en la estación para la obtención de licencia, así como atender los cambios y proyectos a futuro.

#### **MÉRIDA**

Personal de Supervisores, da seguimiento a la capacitación impartida a través de la supervisión del desempeño de los controladores.

#### **MÉXICO**

Se está trabajando en el Proyecto de Separación de la sala de APP y la sala de ACC.

#### **MONTERREY**

Relativo al Proyecto de Expansión del Centro de Control MTY en APP CUU.

Se envía a la DASA análisis de Riesgo de Sector MMCU, concepto operacional, estudio de factibilidad, ruta crítica, comparativa de costo beneficio y comparativo del cálculo de la planta

#### **TIJUANA**

Administración

Seguimiento a procesos internos de capacitación, desarrollo y aptitud del personal tanto en áreas de STA como en IDS, OSIV y Apoyo Aeronáutico.

## **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC**

### **Tránsito Aéreo**

Reducción de los mínimos meteorológicos en la aproximación ILS pista 09 de 250 a 200ft mediante verificación AFAC y soporte VOI.

### **Ingeniería de Servicios**

Firma del acto recepción del equipo meteorológico VAISALA AWOS instalado por GAP Tijuana que proporciona redundancia al actual e incluye RVR para reducción de mínimos en aproximación.

### **DIR. NAVEGACIÓN**

Concretar las coordinaciones para Incrementar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO a las actividades relacionadas con la oficina de NOTAM internacional.

Concretar las coordinaciones para Incrementar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO a las actividades relacionadas con las OSIV a nivel nacional.

### **DIR. METEOROLOGÍA**

Nos encontramos en la selección de los nuevos aspirantes para el curso de Meteorólogo clase II.

## **7. Necesidades de cambio al SGC**

### **CANCÚN**

Continúa con la implementación del cambio de un nuevo sector para el servicio de aproximación de CZM.

### **GUADALAJARA**

- "D-STA-01 Ascenso y Descenso en Área Terminal
- P-8.5.1-01 Procedimiento para el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño de IDS en el Sistema de Gestión de la Calidad
- Actualización de formato [\(MP-C00-PR03-P00-F17\)](#)
- P-8.4.1-01 Procedimiento para la adquisición de refacciones y reevaluación de proveedores

### **MÉXICO**

- Revisar y actualizar el Procedimiento para Adquisición de Servicios de Mantenimiento Correctivo por parte de los STA a IDS, punto 8 de dicho procedimiento.

### **MONTERREY**

## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

Vía alterna de los enlaces actuales de Telmex para las estaciones que no cuenta con estación terrena.

Implementación de ILS para pista 12 en MTY. •

Actualización de Radar de Aproximación MTY

### DIR. NAVEGACIÓN

Debido a la auditoria de AFAC se actualizo el Procedimiento -P-8.2.1-03

Retroalimentación del Cliente de los servicios de información aeronáutica y diseño de procedimientos de vuelo esto con el fin de atender las necesidades de los usuarios que pudieran tener sobre el área.

### 8. Necesidades de recursos

#### CANCÚN

EQUIPO

- Dotar de Nuevas Consolas al Centro de Control para instalar las posiciones del TopSky.
- Contar con un Simulador Radar en la estación para atender los cambios y proyectos a futuro, así como para capacitación.

#### RECURSOS HUMANOS

- **Técnico**

Se necesitan 2 Ing. Electrónicos y un Electromecánico para la planta de IDS en Cancún y dos Ing. Electrónicos en Cozumel y un electrónico y un electromecánico en TULUM para atender el equipamiento del Servicio de Aproximación Radar en Cancún

- **Operativo**

Se tiene un déficit de 5 Supervisores en la MMUN TMA para cubrir las necesidades operativas, vigilancia y administrativas.

En OSIV MMUN se requieren tres oficiales de operaciones para cubrir la demanda y las vacaciones del personal.

- **Administrativo**

Un asistente para la Jefatura Regional

Un asistente para el Área Administrativa

Un asistente para la JSTA

Una persona para el manejo del Sistema SIIPES

#### CHIHUAHUA

NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.

VERSIÓN: SEXTA

FECHA: ENERO 2024

## **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC**

Personal para cubrir la planta mínima:

02 plazas nivel 74 para completar la planta de Controladores de TWR

03 plazas nivel 79 para completar la planta de Controladores de APP

01 plaza de Supervisor APP

### **GUADALAJARA**

Se requieren 6 controladores en radar para completar la planta mínima de 27, las necesidades se tienen que cubrir con tiempo extraordinario.

Se requieren 4 ingenieros de diversas especialidades (1 Radio Ayudas, 2 en Comunicaciones y 1 en Radar).

Modernización de los sistemas ILS 11R y 29L

Se requiere renovación de los sistemas meteorológicos AWOS en pistas 11R y 29L

### **MÉRIDA**

Personal Operativo: APP: 7 nivel 79 y ACC: 22 nivel 76 y 15 nivel 80

### **MONTERREY**

Requerimientos de personal para completar planta:

18 CTA en ACC MTY para completar planta.

7 técnicos para completar planta en Comunicaciones, Energía, CPT y Supervisión; por baja por retiro y jubilación.

### **TIJUANA**

Se mantiene la solicitud y necesidad de 2 plazas base en el área de MMTJ APP y 2 plazas de personal de supervisión.

Se mantiene la solicitud de 1 plaza y se suma otra en total 2 plazas de ingeniería electromecánica para el área IDS-TIJ, esto para atender de manera adecuada las tareas inherentes a la especialidad.

### **DIR. METEOROLOGÍA**

Se requieren equipos de cómputo para los nuevos Meteorólogos Previsores, así como servidores de alto desempeño para los procesos internos del CAPMA

## **9. Resultados de la Revisión.**

### **GUADALAJARA**

NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.

VERSIÓN: SEXTA

FECHA: ENERO 2024

**F- 9.3-01**

## **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC**

Se trabaja para implementar el SGC en IDS de las estaciones de la Gerencia Regional Occidente.

### **MÉXICO**

Durante el trimestre revisado, se cumplió con los objetivos planteados.

Nota: Se actualizo el Procedimiento para Adquisición de Servicios de Mantenimiento Correctivo por parte de los STA a IDS, sin embargo, no se consultó con el personal operativo de la Gerencia Regional Centro.

### **MONTERREY**

Se han implementado mejoras en los sistemas de comunicaciones (nuevas frecuencias) asegurando la calidad de los servicios de tránsito aéreo.

Se mantiene una estrecha vigilancia para el cumplimiento de los objetivos

### **DSC**

La Dirección de Sistemas de Calidad, continuará con el seguimiento a la implementación del SGC en las áreas de Ingeniería de Servicios.

Las Gerencias y Jefaturas Regionales con certificación deberán continuar con la implementación del SGC en las áreas de Ingeniería de Servicios de sus estaciones.

## **10. Asuntos Generales**

### **Actualizados en el trimestre.**

|                           |    |
|---------------------------|----|
| HOJAS DE DATOS DE PROCESO | 3  |
| DIAGRAMAS DE FLUJO        | 0  |
| FORMATOS                  | 27 |
| MANUALES                  | 3  |
| PROCEDIMIENTOS            | 15 |
| CARTAS ACUERDO            | 19 |

NOTA: Asegúrese que este formato corresponda a la vigente del portal interno.  
VERSIÓN: SEXTA  
FECHA: ENERO 2024

**F- 9.3-01**