

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE INGENIERIA

**CREACION DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN
Y VESTIDO PARA UNA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS AERONAUTICOS**

TESIS PROFESIONAL

QUE PRESENTA:

JOSE LUIS SANCHEZ BARRERA

PARA OBTENER EL TITULO DE

INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA
(AREA INDUSTRIAL)

DIRECTOR DE TESIS: ING. ANTONIO CORDERO HOGAZA

MEXICO, D.F.

2005



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

-A LA UNIVESRSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

MI ESCUELA, MI CASA DE ESTUDIOS, POR PROPORCIONARME MEDIANTE SUS INSTALACIONES, CATEDRATICOS Y OPORTUNIDADES, LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA LLEGAR AL LUGAR EN EL QUE HOY ME ENCUENTRO.

-A MIS CATEDRATICOS

POR COMPARTIR CONMIGO SU TIEMPO, EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS, FACTORES DE VALOR INCALCULABLE QUE ME APORTARON LOS RECURSOS NECESARIOS PARA ALCANZAR MIS OBJETIVOS.

-A LOS SINODALES: ING. JOAQUIN CASTILLO MONTALVO
 ING. HECTOR RAUL MEJIA RAMIREZ
 ING. BONIFACIO ROMAN TAPIA
 ING. ADOLFO VELASCO REYES

POR EL TIEMPO NECESARIO PARA LEER Y ANALIZAR ESTE DOCUMENTO, Y POR SU OPORTUNA INTERVENCION PARA LA OBTENCION DE MI TITULO UNIVERSITARIO.

-A MI DIRECTOR DE TESIS: ING. ANTONIO CORDERO HOGAZA

POR EL APOYO Y RESPALDO DURANTE LA REALIZAION DE ESTA TESIS.

-A MI ESPOSA E HIJO

POR ALENTARME Y APOYARME A TERMINAR UN OBJETIVO DE VIDA. TAN IMPORTANTE PARA MÍ. LOS AMO GRACIAS.

I N D I C E

OBJETIVO GENERAL	1
INTRODUCCION	2
CAPITULO I ANTECEDENTES DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS AEREOS DE APOYO EN TIERRA	4
I.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA	4
I.1.1 Breve semblanza	4
I.1.2 Información aeronáutica	15
I.1.3 ¿Cómo atendemos al mercado actual?	26
I.1.4 Cadena de servicios que interactúan con Nuestra Empresa de servicios Aeronáuticos	27
I.1.5 Servicios en plataforma	30
I.1.6 Principales clientes actualmente	32
I.2 NECESIDADES DE LA EMPRESA PARA SU PERMANENCIA EN EL MERCADO Y FUTURA EXPANSIÓN	33
I.2.1 Procesos de atención a las aeronaves	33
I.2.2 Inicio de atención	36
I.2.3 Procedimiento de descarga de equipaje de la aeronave	46
I.2.4 Servicio de limpieza en cabina	47
I.2.5 Estiba de equipaje, correo y carga	48
I.2.6 Fin de atención	50
I.2.7 Procedimiento de estiba en área de bandas de salida	55
I.2.8 Despacho	56
I.2.9 Límite para el acercamiento del equipo de apoyo	57
I.2.10 Necesidades de la empresa	60
I.3 PERSPECTIVAS DE LA EMPRESA PARA EL NUEVO DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO	65
I.3.1 Creación del departamento de Imagen y Vestido	65
I.3.2 Tipos de servicio	65
I.3.3 Definición de los servicios	66
I.3.4 Servicio de limpieza en cabina	67
I.3.5 Actividades del Servicio Escala	68
I.3.6 Actividades del Servicio Tránsito	70
I.3.7 Actividades del Servicio Terminal	72
I.3.8 Actividades del Servicio de Origen	74
I.3.9 Actividades del Servicio de Llegada	74

I.4	OBJETIVO DE LA DIRECCION GENERAL	75
I.4.1	Objetivos particulares	75
CAPITULO II	PLANEACION ESTRATEGICA Y LOGISTICA PARA EL NUEVO DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO	76
II.1	PROCEDIMIENTOS POR AREA DE TRABAJO Y TIPO DE SERVICIO	76
II.1.1	Servicio Escala	76
II.1.2	Servicio Retorno	83
II.1.3	Servicio Terminal	84
II.1.4	Servicio Origen	85
II.1.5	Servicio de Llegada	85
II.2	ANALISIS DE LOS REQUERIMIENTOS HUMANOS PARA EL NUEVO DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO	86
II.2.1	Personal necesario AIV'S	86
II.2.1.1	Análisis del estudio de tiempos de un Servicio de Retorno (tu) prototípico	88
II.2.1.2	Análisis para la obtención del tiempo estandar requerido para el cálculo del persona de limpieza (AIV'S)	91
II.2.1.3	Planta laboral	92
II.2.1.4	Horario laboral para AIV'S del Departamento de Imagen y Vestido	94
II.2.2	Personal Operadores de Transportación	102
II.2.2.1	Horario laboral para Operadores de Transportación del Departamento de Imagen y Vestido	104
II.2.3	Personal Analistas de frecuencias	105
II.2.3.1	Horario laboral de Analista de Frecuencia del Departamento de Imagen y Vestido	106
II.2.4	Jefe de Turno	106
II.2.4.1	Horario laboral de Jefes de Turno del Departamento de Imagen y Vestido	107
II.2.5	Jefe Departamento del Departamento de Imagen y Vestido	108
II.3	INVENTARIO PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA Y VESTIDO DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO	109
II.3.1	Materiales y equipo de limpieza	109
II.3.2	Material de limpieza por tipo de servicio	110
II.3.3	Material de vestido en baño	113
II.3.4	Líquidos limpiadores, desinfectantes y aromatizantes	114
II.4	INFRAESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO	116

II.4.1	Recursos para el arranque del nuevo proyecto del Departamento de Imagen y Vestido _____	117
II.4.1.1	Equipo de comunicación para el Departamento de Imagen y Vestido _____	117
II.4.1.2	Inmobiliario y equipo de oficina para el Departamento de Imagen y Vestido _____	118
II.4.1.3	Vehículos de transportación para AIV'S _____	118

CAPITULO III PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA Y VESTIDO DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO _____ 119

III.1	SECUENCIAS DE ACTIVIDADES PARA EL SERVICIO EN CABINAS _____	119
III.1.1	Secuencias de actividades para aeronaves F-100 _____	119
III.1.2	Secuencias de actividades para aeronaves B-727 y A-320 _____	122
III.1.3	Secuencias de actividades para aeronaves B-757 _____	124
III.1.4	Secuencias de actividades para aeronaves DC-9 _____	127
III.1.5	Secuencias de actividades para aeronaves MD'S _____	128
III.1.6	Secuencias de actividades para aeronaves B-757 _____	129
III.1.7	Secuencias de actividades para aeronaves B-767/200/300 _____	130
III.2	DIAGRAMA DE PROCESO DEL SERVICIO DE LIMPIEZA Y VESTIDO _____	131
III.3	ATENCION DE UN SERVICIO DE IMAGEN Y VESTIDO _____	132
III.3.1	Secuencia de atención de un servicio _____	132
III.3.2	Inicio de atención _____	133
III.3.3	Durante el desarrollo del servicio _____	134
III.3.4	Fin del servicio _____	135
III.3.5	Programación de eventos _____	136

CAPITULO IV EVALUACIÓN COSTO EMPRESA _____ 137

IV.1	Costos por contratación _____	137
IV.2	Salarios y categorías _____	139
IV.3	Comparación económica _____	140
IV.4	Evaluación financiera del proyecto de Imagen y Vestido _____	142
IV.5	Ventajas obtenidas de la propuesta del proyecto de Imagen y Vestido _____	143

CONCLUSIONES

ANEXO

VOCABULARIO

BIBLIOGRAFIA

OBJETIVO GENERAL

Aplicación de la Ingeniería Industrial, como herramienta para la creación de un nuevo departamento en una empresa de servicio aéreo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- **Mostrar como esta conformada la Empresa PRESTADORA DE SERVICIOS AEREOS (de apoyo en tierra), y que papel desempeña dentro del ambiente laboral de la Industria Aérea.**
- **Realizar una buena planeación** estratégica y **logística**; fundamental **para la creación de** un nuevo departamento de limpieza y vestido de las aeronaves.
- Utilizar parte de la Ing. Industrial como instrumento para **definir, los nuevos procesos y procedimientos que conforman el Servicio del** nuevo departamento de Imagen y Vestido.
- Analizar la productividad de la estrategia empleada, reconociendo las metas logradas y los beneficios obtenidos al desarrollar el presente trabajo.

INTRODUCCIÓN

Para entender el objetivo del trabajo que a continuación se presenta, es necesario destacar la importancia del papel que desempeña una empresa de servicio en el área de la Transportación Aérea Comercial dentro del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, donde se observa día a día que los efectos de la globalización marcan la necesidad de competir y mejorar constantemente en un mercado que es cada vez mas exigente e inestable.

De esta forma podemos explicar como; La Empresa Prestadora de Servicios Aéreos, (de Apoyo en Tierra); es una empresa creada para prestar sus servicios a Aerolíneas Nacionales e Internacionales; preocupada por superar las expectativas de sus clientes, y en base a su misión que es proporcionar los servicios de apoyo en tierra a las aerolíneas que los contraten de acuerdo con las normas de autoridades y organismos reguladores Nacionales e Internacionales, de las Aerolíneas contratantes, de los fabricantes de las aeronaves y equipos de apoyo, así como de la empresa misma, bajo los criterios corporativos de SEGURIDAD, EFICACIA, PRODUCTIVIDAD, EFICIENCIA Y ECONOMIA; dentro de los mas estrictos niveles de CALIDAD, COMPETITIVIDAD Y RENTABILIDAD INTERNACIONALES. Tomó la decisión de mejorar uno de los varios servicios que presta, es decir: el servicio de limpieza en aeronaves, dada la importancia que éste tiene; se presenta la necesidad de crear un nuevo departamento encargado única y exclusivamente de la LIMPIEZA DE LAS AERONAVES. Es por eso que se tendrá que hacer uso de la Ing. Industrial.

Entendiéndose que la Ingeniería Industrial tiene como objetivo incrementar la productividad, calidad, servicio y rentabilidad de los sistemas de actividad humana, para lograr una mayor competitividad, mejor nivel de vida así como bienestar económico y social. Así pues, la Ingeniería Industrial integra, planea diseña, organiza, mantiene, opera, dirige y controla los sistemas productivos en industrias de manufactura y sistemas operativos, en empresas de servicios e instituciones conformadas por; recursos humanos,

materiales, económicos de información y energía; utiliza métodos matemáticos y computacionales, técnicas de ingeniería y principios de economía y administración.

Por lo anteriormente señalado, cabe mencionar que el Servicio que se pretende llevar a cabo, se realizará con bases firmes, es decir con una buena planeación estratégica, pues el hecho de limpiar una aeronave no es tan simple como puede parecer , ya que requiere de toda una serie de procesos, procedimientos, estándares y normas de seguridad, por lo que el personal encargado de realizar estas actividades, deberá contar con un perfil muy definido y una capacitación específica para llevarlas a cabo y de la mejor manera, y así cumplir y superar los objetivos planteados para la creación de este departamento que en lo futuro será llamado DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO.

CAPITULO I ANTECEDENTES DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS

Para dar inicio con este proyecto, dedicaremos este primer capitulo a los antecedentes de la Empresa Prestadora de Servicio, dada la importancia que tiene para que quien lea este trabajo pueda conocer de antemano la situación que rodea el objetivo de esta tesis, por lo que a continuación presentamos la siguiente:

I.1 Descripción de la Empresa.

NUESTRA EMPRESA

Nombre:	PRESTADORA DE SERVICIOS AEREOS
Domicilio:	BLVD. Puerto Aéreo Col. Moctezuma Delegación Venustiano Carranza México D. F.
Teléfono:	56-27-03-00
Giro:	Prestadora de servicios administrativos y auxilio de apoyo terrestre.
Número de empleados:	4200 empleados.

I.1.1 BREVE SEMBLANZA.

Es importante mencionar que nuestra empresa forma parte del consorcio CINTRA (ver tabla I.1-3)



CINTRA, S. A. DE C. V. FUE CONSTITUIDA EL 23 DE MAYO DE 1995 COMO UNA EMPRESA TENEDORA DE ACCIONES DE LÍNEAS AÉREAS: AEROMÉXICO Y MEXICANA. LA EMPRESA INICIÓ OPERACIONES EL 28 DE JUNIO DE 1996, A TRAVÉS DE SUS SUBSIDIARIAS, PRESTA SERVICIOS PÚBLICOS DE TRANSPORTACIÓN AÉREA DE PERSONAS Y BIENES, EN MÉXICO, NORTE AMÉRICA, SUDAMÉRICA Y EUROPA, ASÍ COMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA AVIACIÓN AL DÍA DE HOY, UNA FLOTA DE 124 JETS Y 42 AVIONES TURBOPROP CUBRE LAS RUTAS Y DESTINOS A MÁS DE 92 CIUDADES EN EL CONTINENTE AMERICANO Y EN EUROPA. LAS LÍNEAS AÉREAS DE CINTRA SON AEROMÉXICO, MEXICANA, AEROCARIBE, AEROCOZUMEL, AEROLITORAL Y AEROMEXPRESS.

LAS COMPAÑÍAS QUE OFRECEN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE AVIACIÓN SON: EL CENTRO DE CAPACITACIÓN "ALAS DE AMÉRICA", SABRE DE MÉXICO E INDUSTRIAS DE TURBORREACTORES Y LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS (de Apoyo en Tierra)

TABLA I-1

EMPRESA	AEROMÉXICO	MEXICANA	AEROLITORAL
LEMA	<<La línea aérea más puntual del mundo>>	<<El placer de volar sin límites>>	<<Porque tienes que estar ahí>>
PRINCIPAL ACTIVIDAD	Servicios de transportación aérea de pasajeros y sus pertenencias, carga y correo.	Servicios de transportación aérea de pasajeros y sus pertenencias, carga y correo.	El servicio de transportación aérea regional de pasajeros y sus pertenencias, carga y correo más importante del norte y centro de México.
SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	35 destinos nacionales y 18 destinos internacionales a Estados Unidos de América, Europa y América del Sur. Gran Plan (Paquetes de viajes) Club Premier (Programa de viajero frecuente) Cabina con dos clases	29 destinos nacionales y 23 destinos internacionales a Estados Unidos de América, Canadá, Caribe, Centro y Sudamérica VTP (Paquetes de viajes) Frecuenta (Programa de viajero frecuente) Cabina con dos clases	32 destinos nacionales y cinco ciudades del sur de Estados Unidos de América.
PRINCIPALES EQUIPOS E INSTALACIONES	70 aviones jet Base de mantenimiento Centro de reservaciones	63 aviones jet Base de mantenimiento Hangar de pintura Centro de reservaciones	32 aviones turboprop Hangar de mantenimiento
ALIANZAS ESTRATÉGICAS	Sky Team Lanchile Mexicana Aeromar Aerocaribe Taca Perú El Al	Star Alliance Aeroméxico Aerolitoral Aeromar Servivensa Avianca	Aeroméxico Mexicana
ALCANCE DE LA ALIANZA	512 destinos en 114 países Acceso a 349 salones VIP 1,135 oficinas de información y boletos	Con 10,728 despegues diarios se enlaza a 729 destinos en 124 países Más de 500 salones VIP	
DIRECTOR GENERAL	Alfonso Pasquel Bárceñas	Fernando Flores	Raúl Sáenz
DATOS GENERALES	Av. Paseo de la Reforma 445 Col. Cuauhtémoc México, D.F., 06500 Tel. (52) 55 5133 4000 www.aeromexico.com	Xola 535 Col. Del Valle México, D.F., 03100 Tel. (52) 55 5448 3000 www.mexicana.com.mx	Carr. Miguel Alemán km. 22.8 Apodaca, Nuevo León, 66600 Tel. (52) 81 8156 1620 www.aerolitoral.com.mx

TABLA I-2

EMPRESA	AEROCARIBE	AEROMEXPRESS	PRESTADORA DE SERVICIOS AEREOS
LEMA	<<Líderes del Mundo Maya>>	<<El operador global de carga>>	<< lo prometido es cumplido>>
PRINCIPAL ACTIVIDAD	El servicio de transportación aérea regional de pasajeros y sus pertenencias, carga y correo principalmente en el sureste de México.	Servicios de transportación aérea nacional e internacional de carga.	Servicios de apoyo terrestre aeroportuario.
SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	17 destinos nacionales y un destino internacional al Caribe.	Transportación de todo tipo de mercancías.	Cuatro áreas de servicio integrales: rampa, atención a pasajeros, despacho y manejo de almacén de carga, a más de 78 líneas aéreas en 45 aeropuertos del país.
PRINCIPALES EQUIPOS E INSTALACIONES	Ocho aviones jet Ocho aviones turboprop Hangar de mantenimiento	Un avión jet y espacio de carga disponible en los vuelos regulares de las aerolíneas del grupo.	Equipo de rampa, remolques, levanta contenedores, tractores de arrastre, bandas conveyor, entre otros.
ALIANZAS ESTRATÉGICAS	Mexicana Aeroméxico	Mexicana Aeroméxico Aerolitoral Aerocaribe Multipack	Mexicana Aeroméxico
DIRECTOR GENERAL	Eduardo Rodríguez	Jaime White	Manrique Palacios R.
DATOS GENERALES	Paseo Montejo 500 Mérida, Yucatán, 97000 Tel. (52) 999 923 0002 www.aerocaribe.com.mx	Av. Texcoco s/n esq. Tahel Col. Peñón de los Baños México, D.F., 15520 Tel. (52) 55 5133 0200 www.aeromexpress.com.mx	Bldv. Puerto Aéreo Col. Moctezuma México, D.F., 15500 Tel. (52) 55 5627 0300 www.epsa.com.mx

TABLA I-3

EMPRESA	CENTRO DE CAPACITACIÓN ALAS DE AMÉRICA	SABRE DE MÉXICO	ITR, INDUSTRIA DE TURBORREACTORES*
LEMA	<<Promotor de talento, capacidad y calidad de vida>>	<<Aeroméxico, Mexicana y Sabre, socios tecnológicos líderes en servicios de viaje>>	<<Seguridad y economía en el cielo, con servicio y calidad en la tierra>>
PRINCIPAL ACTIVIDAD	Capacitación técnica aeronáutica, desarrollo humano, calidad en el servicio y formación profesional.	Servicio de integración de reservaciones, optimizando los canales de distribución de las aerolíneas y otros proveedores de servicios de viajes.	Servicios de reparación de turbinas.
SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	Asesorías, talleres, diplomados, diagnósticos de capacitación y carreras técnicas aeronáuticas (Piloto aviador comercial, Oficial de operaciones, Mecánico de aviación y Sobrecargo).	Productos que proveen la mejor tecnología de viajes, distribución e información. -Host -BTS / Get There -Internet -Turbo Sabre -Leisure -Autos y Hoteles -Sabre E-voya - VirtuallyThere -Electronic Ticket	Reparación total y parcial de motores de avión JT8D-STD, JT8D-200,TPE-331 y sus accesorios.
PRINCIPALES EQUIPOS E INSTALACIONES	Simulación de vuelo: MD-80, DC-9/30 y DC-9/15 y familiarizadores de cabina DC-9/MD y Boeing 727, alberca para prácticas de acuatizaje.	4,000 Pentium PCs, red digital de comunicación con cobertura nacional (120 ciudades) y centro de soporte telefónico.	En una superficie de 156,800 m2 se ubican sus instalaciones con tecnología de punta que incluyen: horno de vacío y celda de pruebas con capacidad para motores de hasta 100,000 libras de empuje.
ALIANZAS ESTRATÉGICAS	Flight Safety Boeing Aeroméxico Wright Flyers Smart Force EDS	Aeroméxico Mexicana Sabre	Mexicana Aeroméxico Aerolitoral Aerocaribe Aeromexpress ITP
DIRECTOR GENERAL	Melvyn Roig Blakey	Luis Enrique Aguilar	Emilio Otero
DATOS GENERALES	Av. Tahel s/n esq. Ruiz Cortines Col. Pensador Mexicano México, D.F., 15520 Tel. (52) 55 5063 8000	Blvd. Manuel Ávila Camacho 40, piso 10 Col. Lomas de Chapultepec México, D.F., 11000 Tel. (52) 55 5201 1111 www.sabre.com.mx	Acceso IV no.3 Fraccionamiento Industrial Benito Juárez Querétaro, Querétaro, 76120 Tel. (52) 442 211 9315 www.itrmexico.com.mx

¿QUE ES NUESTRA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS AÉREOS?

Nuestra Empresa Prestadora de Servicios Aéreos es una asociación en participación, constituida el 22 de abril de 1992 entre Aerovías de México, Compañía Mexicana de Aviación y Aeropuertos y Servicios Auxiliares.

Inicio sus operaciones el 29 de septiembre de 1992 en la mayoría de los aeropuertos de la república mexicana.

Es una empresa 100% mexicana dedicada a la prestación de servicios en rampa de la más alta calidad a nivel mundial.

Es una empresa comprometida con sus clientes, proveedores, y con todos aquellos que trabajan en ella, para dar servicio con seguridad, sin descuidar la calidad.

Nuestra Empresa Prestadora de Servicios a pesar de ser una empresa joven, cuenta con toda la experiencia, en la realización de los servicios que préstamos, conjugando así, la fuerza de la juventud y la sabiduría de una empresa líder en el ramo.

La organización a pasado por grandes etapas de evolución, siempre buscando la mayor eficiencia desde que se creo. Es por ello que está en continua **innovación**.

Misión: ¿Porqué existimos.?

Ofrecemos a las Líneas Aéreas Servicios de Apoyo en Tierra, contribuyendo a la seguridad y fortaleza de sus operaciones. Buscamos mejorar sistemáticamente Nuestro Procesos y una continua orientación a seguir siendo los Líderes del mercado. Procuramos establecer relaciones duraderas con Nuestros Clientes sobre la base del conocimiento de sus necesidades, por medio de la Confianza de Nuestra Empresa, en Nuestros Colaboradores, quienes fortalecerán su compromiso con la Organización a la par de su propio desarrollo.

Visión: Hacia donde vamos.

Fortaleceremos el Liderazgo de La Empresa Prestadora de Servicios mediante el logro de un nivel de excelencia en productividad, en la satisfacción de Nuestros Clientes y en la diversificación de mercados y servicios con un enfoque a cubrir las expectativas de los usuarios finales

Así mismo buscaremos la incursión de La Empresa en mercados Internacionales, a partir de acciones sólidas de mercadotecnia y planeación. Perseguiremos un manejo financiero de adecuada rentabilidad y como base de la estabilidad y crecimiento de Nuestra Empresa.

Valor: Lo que nos une.

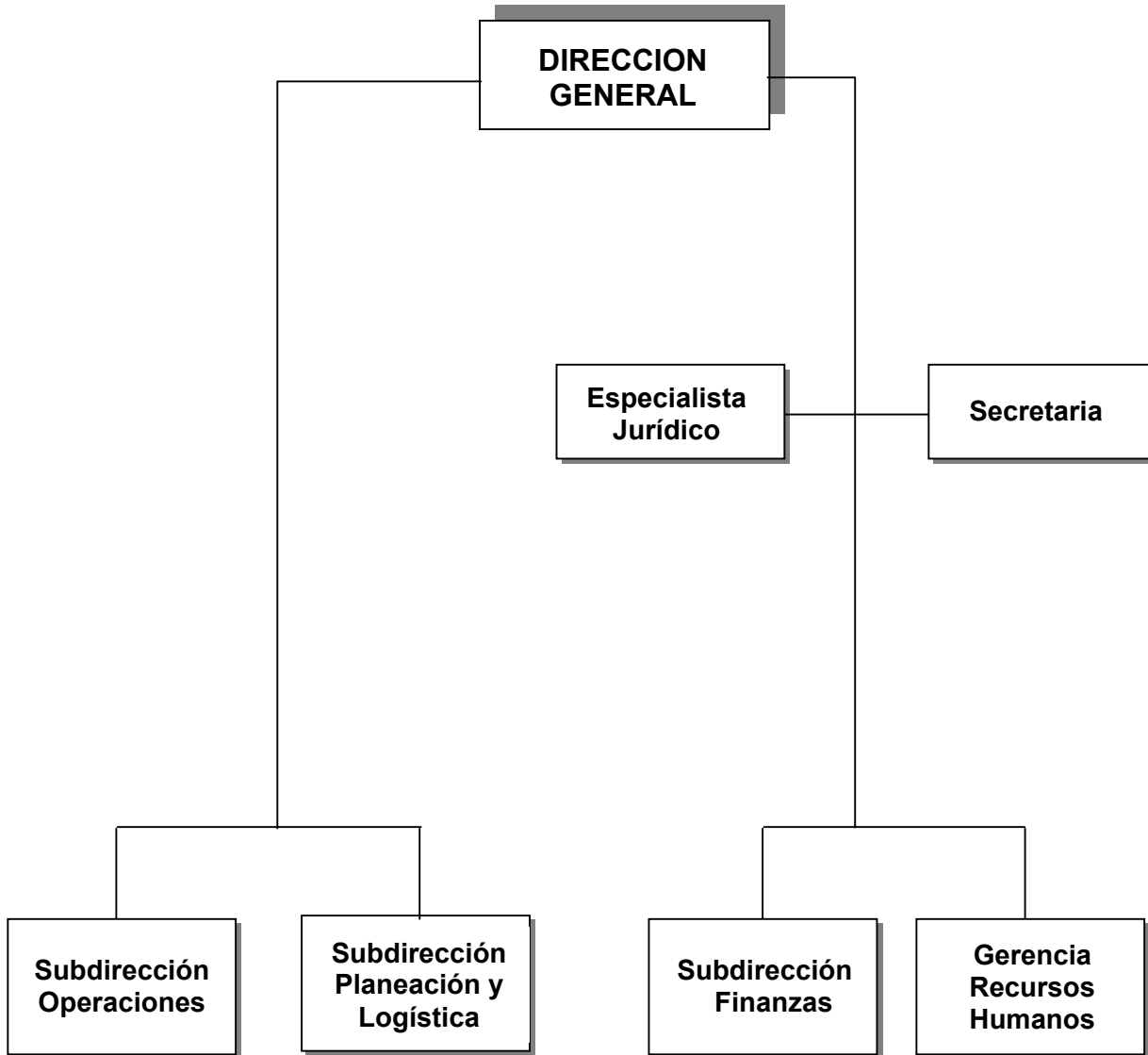
Nosotros existimos y permanecemos en la Industria Aeronáutica para responder ante todo y por encima de todo a la confianza otorgada, Responder a la Confianza que el viajero deposita en nosotros por el manejo de sus pertenencias: Responder a la Confianza de las Aerolíneas dentro y fuera de sus Aeronaves, Responder a la Confianza que nuestros compañeros de trabajo nos otorgan en su imagen y reputación, Responder a la Confianza de los Inversionistas.

Estamos en el Negocio de Corresponder a la Confianza, ello nos provoca el Respeto y la Satisfacción más profunda ante nosotros mismos.

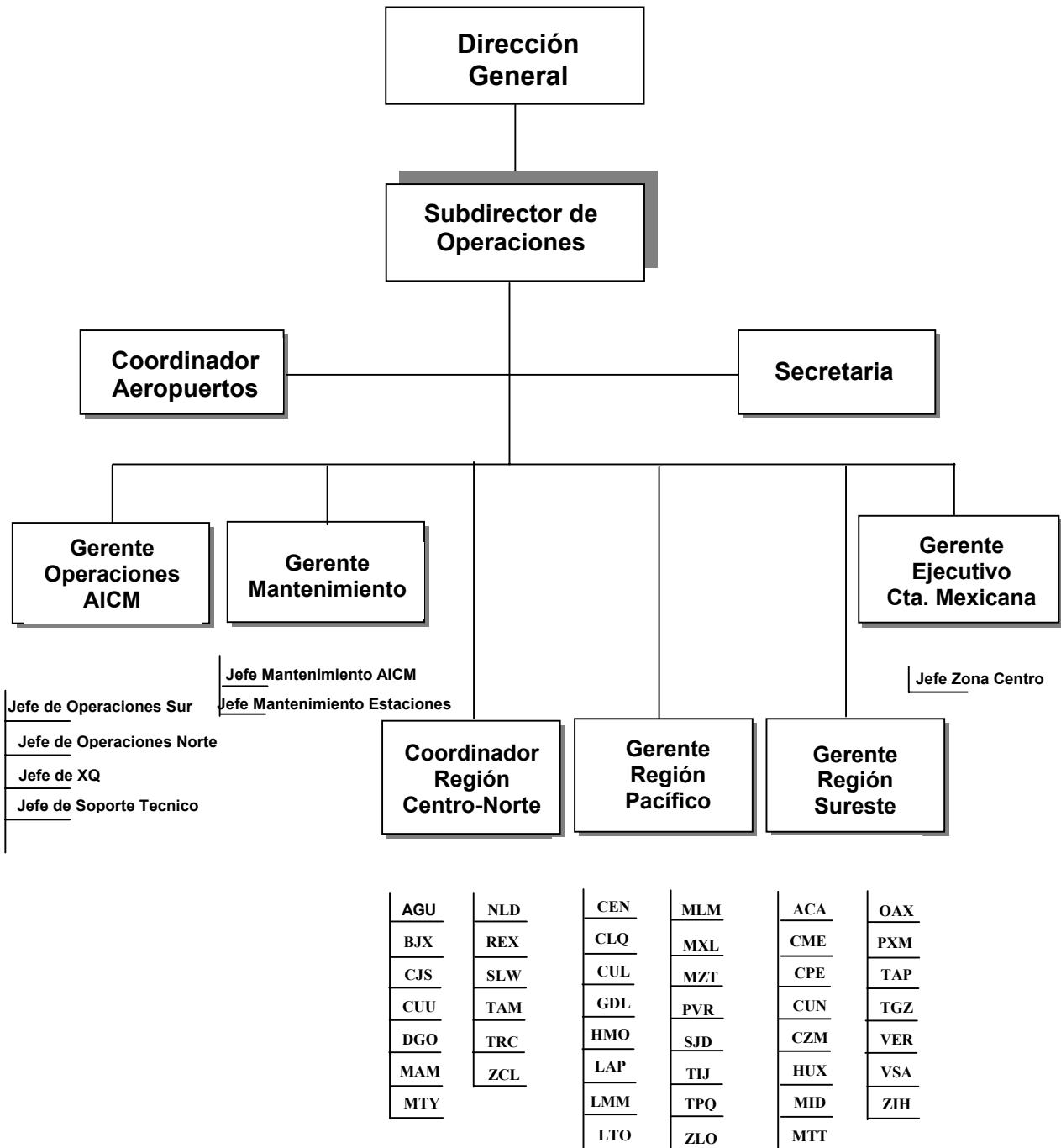
Ahora bien, Nuestra Empresa Prestadora de Servicios es una empresa integrada por 4200 empleados que brindan un eficiente servicio en 45 aeropuertos y a 86 aerolíneas, lo que la coloca como líder indiscutible en el mercado.

A continuación se presenta el organigrama que muestra como se encuentra integrada esta empresa:

I.1A ORGANIGRAMA DE LA DIRECCION GENERAL

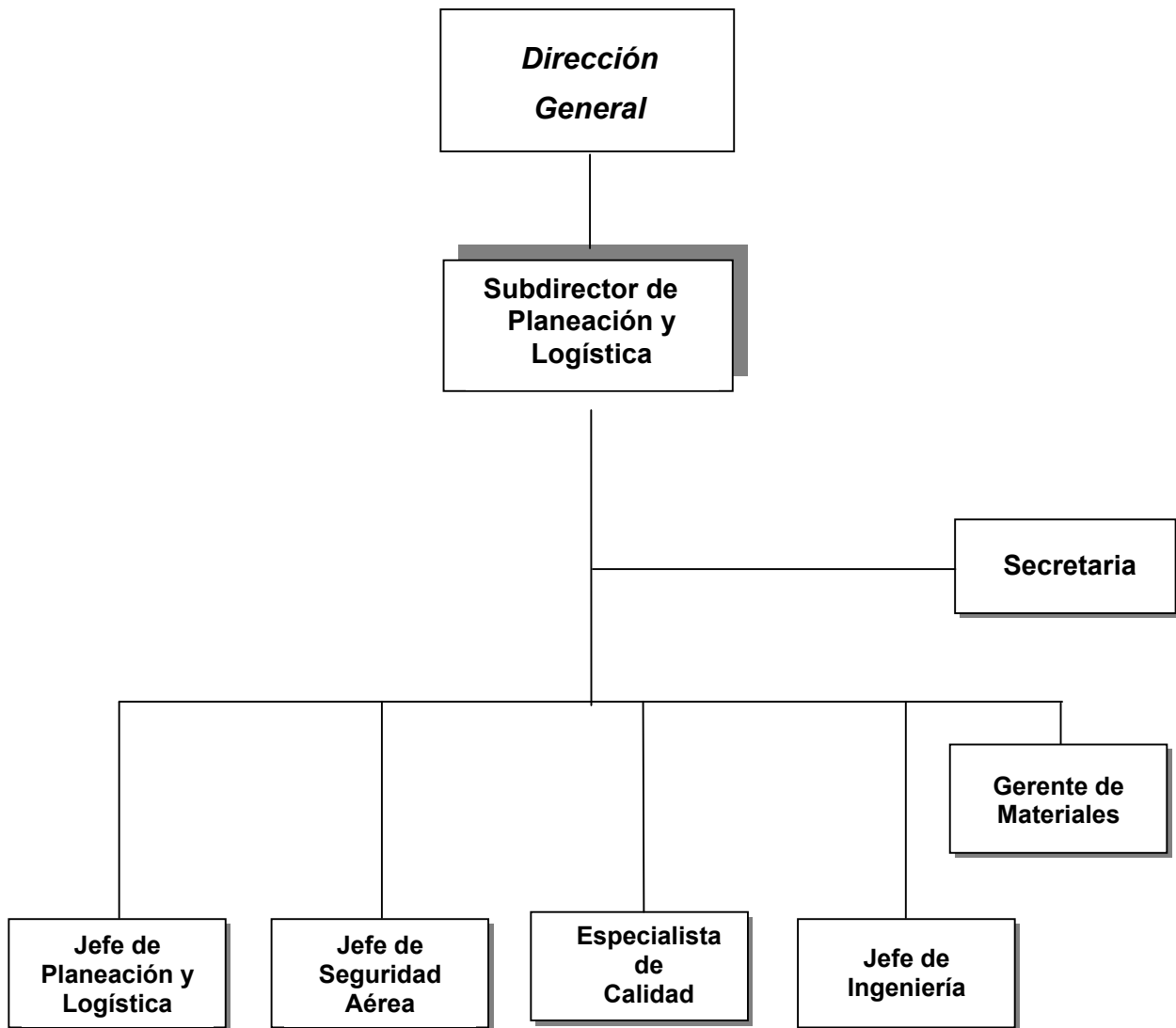


I.1B ORGANIGRAMA DE LA SUBDIRECCION DE OPERACIONES

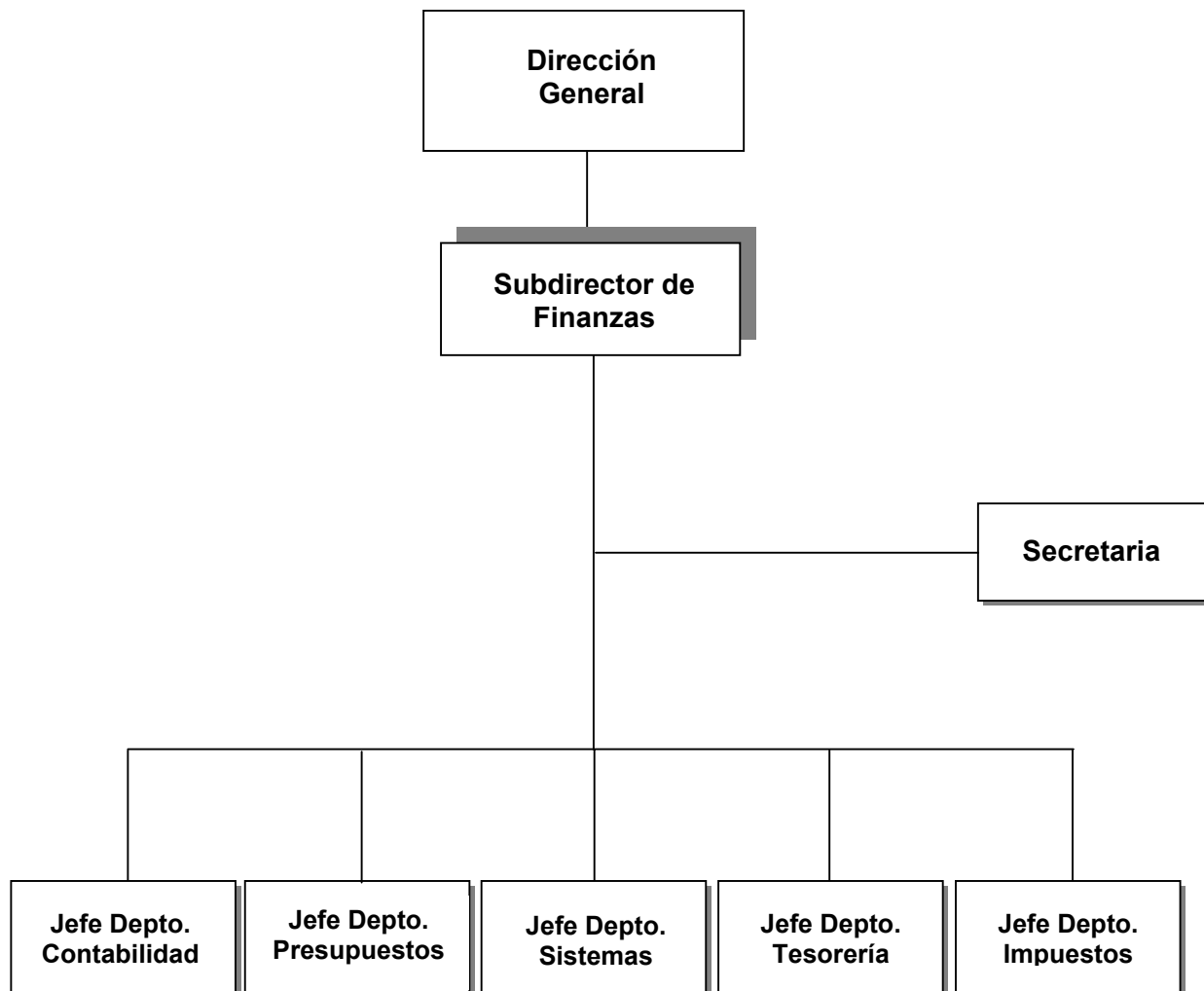


(Definición tabla 1-4)

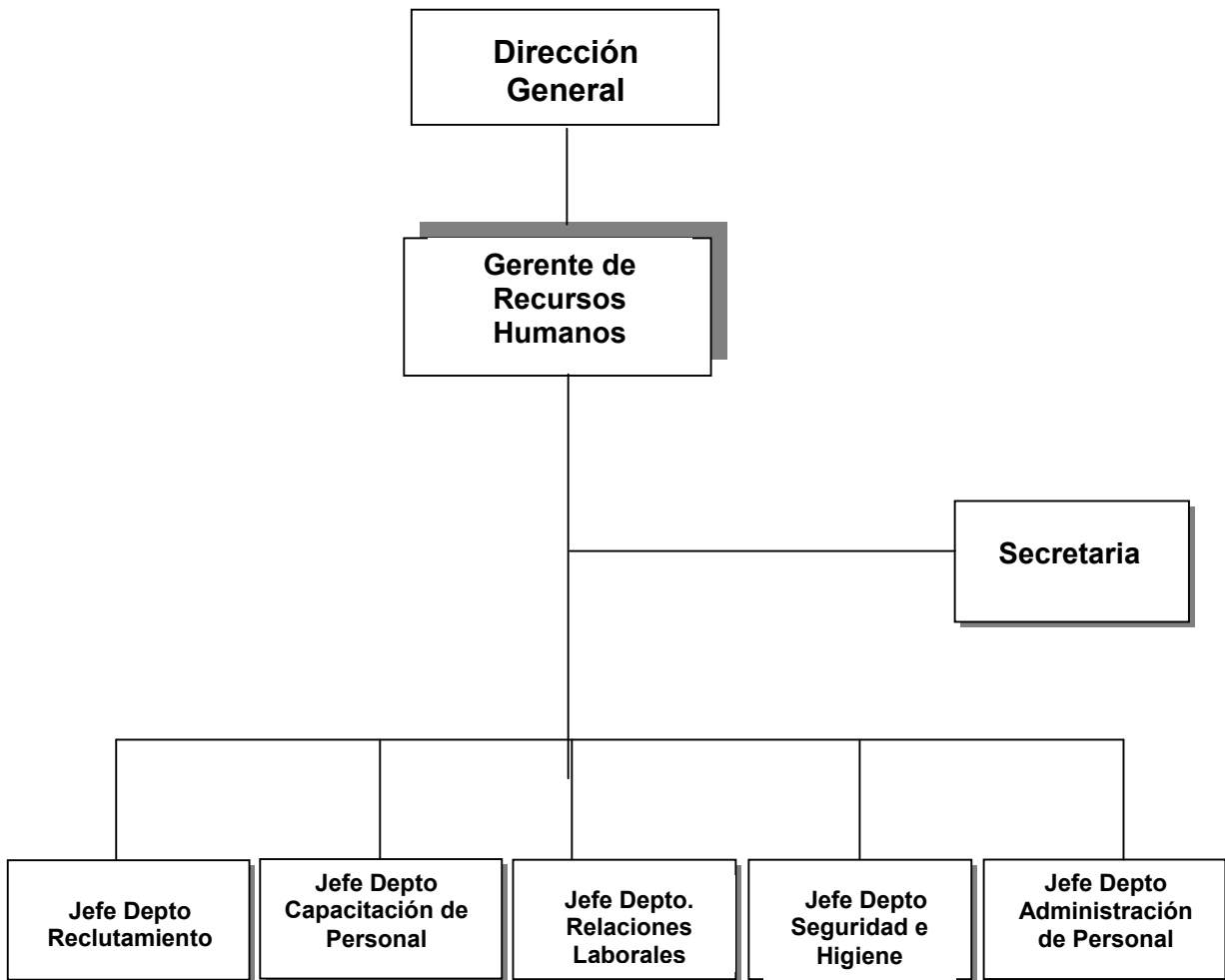
I.1C ORGANIGRAMA DE LA SUBDIRECCION DE PLANEACION Y LOGISTICA



I.1D ORGANIGRAMA DE LA SUBDIRECCION DE FINANZAS



I.1E ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



I.1.2 INFORMACIÓN AERONÁUTICA

En el siguiente segmento se dará un breve recorrido por la información y los conceptos así como los términos más comunes dentro de la industria aérea para su familiarización.

ALFABETO FONÉTICO

Sirve para transmitir mensajes en operaciones, boletos, aeropuertos (tráfico), matriculas y reservaciones en todas las estaciones a nivel nacional e internacional.

Antecedentes:

Las normas y métodos recomendados relativos a las telecomunicaciones aeronáuticas, fueron adoptados inicialmente por el consejo de la U.I.T. (Unión de Telecomunicaciones), perteneciente a la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), el 30 de mayo de 1949, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 37 del convenio sobre aviación civil internacional (Chicago 1944). Surtieron efecto el 1° de Marzo de 1950. Se basaron en recomendaciones del departamento de comunicaciones, durante su tercer periodo de sesiones celebrado en Enero de 1949.

Art. 37:

Cada estado contratante se compromete a colaborar, a fin de lograr el más alto grado de uniformidad posible en las reglamentaciones, normas, procedimientos y organizaciones, relativas a las aeronaves, personal, aerovías y servicios auxiliares, en todas las cuestiones en que tal uniformidad facilite y mejore la navegación aérea.

En el desarrollo de este tema aprenderemos la manera de comunicación con el alfabeto de deletreo o comúnmente conocido como alfabeto fonético.

Entenderemos por alfabeto fonético, el que se utiliza dentro de la aviación a nivel mundial, con la finalidad de llevar a cabo un deletreo más acertado y comprensible para la comunicación oral de los diferentes mensajes que utilizan las líneas aéreas, y con ello evitar confusión alguna.

Solo se considera la primera letra de la palabra clave del Alfabeto Fonético¹, a excepción de la letra X.

A	ALFA	N	NECTAR/NOVEMBER
B	BRAVO	O	OSCAR
C	CHARLIE/COCA	P	PAPA
D	DELTA	Q	QUEBEC
E	ECHO/ECO	R	ROMEO
F	FOX/FOXTROT	S	SIERRA
G	GULF/GOLFO	T	TANGO
H	HOTEL	U	UNIFORM/UNION
I	INDIA	V	VICTOR
J	JULIET/JULIETA	W	WHISKY
K	KILO	X	EX RAY/EXTRA
L	LIMA	Y	YANKEE
M	MIKE/METRO	Z	ZULU

¹ MANUAL DE DGAC

SIGLAS DE ESTACIONES

Actualmente las ciudades en donde operamos son las siguientes:

República Mexicana

		TABLA I-4	
Acapulco	ACA	Matamoros	MAM
Aguascalientes	AGU	Mazatlán	MZT
Campeche	CPE	Mérida	MID
Cancún	CUN	Mexicali	MXL
Chihuahua	CUU	México	MEX
Ciudad Juárez	CJS	Minatitlán	MTT
Cd. Obregón	CEN	Monterrey	MTY
Cd. del Carmen	CME	Nuevo Laredo	NLD
Colima	CQL	Oaxaca	OAX
Cozumel	CZM	Puerto Escondido	PXM
Culiacán	CUL	Puerto Vallarta	PVR
Durango	DGO	Reynosa	REX
Guadalajara	GDL	Saltillo	SLW
Guaymas	GYM	San Luis Potosí	SLP
Hermosillo	HMO	Tapachula	TAP
Huatulco	HUX	Tampico	TAM
Ixtapa/Zihuatanejo	ZIH	Tepic	TNY
La paz	LAP	Tijuana	TIJ
León/Bajío	BJX	Torreón	TRC
Los cabos	SJD	Tuxtla Gutiérrez	TGZ
Los mochis	LMM	Veracruz	VER
Manzanillo	ZLO	Villahermosa	VSA

Cada ciudad se identifica con un código dentro del mundo de la aviación, los principales códigos son los siguientes:

Estados Unidos:

Houston	HOU (IAH)	San Diego	SAN
Los Angeles	LAX	Tucson	TUS
Miami	MIA	Dallas	DFW
Nueva York	NYC (JFK)	Atlanta	ATL
Newark	EWR	Denver	DEN
Nueva Orleáns	MSY	San Antonio	SAT
Phoenix	PHX		

Europa:

Madrid	MAD	París	PAR (CDG)
--------	-----	-------	-------------

América Central y del Sur

La Habana	HAV	El Salvador	SAL
Guatemala	GUA	San José (Costa Rica)	SJO
Bogotá	BOG	Panamá	PTY
Caracas	CCS	Belice	BZE
San Juan (Puerto Rico)	SJU	Santiago de Chile	SCL
Sao Paolo	GRU		

SIGLAS DE AEROLÍNEAS

TABLA I-5

AEROLÍNEA	NOMBRE
VW	AEROMAR S.A. DE C.V.
QA	AEROVIAS CARIBE, S.A. DE C.V.
AM	AEROVIAS DE MEXICO S.A. DE C.V
MX	CIA. MEXICANA DE AVIACION S.A.

TÉRMINOS MÁS UTILIZADOS EN LA AVIACIÓN

ABREVIATURAS UTILIZADAS EN EL SERVICIO

TABLA I-6

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
XQ	EQUIPAJE.
PAX	PASAJERO.
XP	CARGA.
XM	CORREO.
AIV	AUXILIAR DE IMAGEN Y VESTIDO (LIMPIEZA)
TTQ	TRACTOR EQUIPAJERO.
VLO	NUMERO DE VUELO DE LLEGADA Y/O SALIDA.
ETA	TIEMPO ESTIMADO DE ARRIBO DE LA AERONAVE.
ETD	TIEMPO ESTIMADO DE SALIDA DE LA AERONAVE.
POS	POSICION.
UTC	TIEMPO COORDINADO UNIVERSAL.(HORA ZULU).
MAT	MATRICULA.
R.O.	REPRESENTANTE DE OPERACIONES.
OEA	OPERADOR DE EQUIPO DE APOYO.
ETG	EMPLEADO DE TRABAJOS GENERALES.
LDM	MENSAJE DE DISTRIBUCION DE CARGA .(AM)
RADIO GUIA	MENSAJE DE DISTRIBUCION DE CARGA (MX)
RUSH	EQUIPAJE PARA SER ENVIADO A SU DESTINO CON PRIORIDAD.
MOS	MANUAL DE OPERACIONES.
MES	MANUAL DE ESTANDARES DE SERVICIO.
ABREVIATURA	SIGNIFICADO
CTA	CONTROL DE TRAFICO AEREO.
STA	ESTACION.
GPU	ARRANCADOR NEUMATICO.
PE	PLANTA ELECTRICA.
TE	SERVICIO TERMINAL.
PE	SERVICIO DE PERNOCTA.
QU	SERVICIO QUINCENAL
TR	SERVICIO DE TRANSITO.
TU	SERVICIO DE TURNAROUND.
LL	SERVICIO DE LLEGADA.
OR	SERVICIO DE ORIGEN.
SO	SUPERVISOR DE OPERACIONES.
SPT	SUPERINTENDENTE.
POISSON	VENENOS.
ARPEL	ARTICULOS PELIGROSOS.

NO STEP XLD	NO PISAR. CANCELACION.
COMB D.G.A.C.	COMBUSTIBLE. DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
A.S.A. FAA	AEROPUERTOS Y SERVICIOS AUXILIARES. ADMINISTRACION FEDERAL DE AVIACION (USA).
O.A.C.I.	ORGANIZACION DE AVIACION CIVIL INTERNACIONAL.
CAP.	CAPITAN DE AERONAVE.
PSU	UNIDAD DE SERVICIO PARA EL PASAJERO
PCU	UNIDAD DE CONFORT PARA EL PASAJERO
HGR	HANGAR
SL	SERVICIO DE LIMPIEZA
LATER	SALE MAS TARDE
GALLEY	COCINA
FUSE	FUERA DE SERVICIO
CMA	COMPAÑIA MEXICANA DE AVIACION
AVSA	AEROVIAS DE MEXICO S.A. DE C.V.
RON	YA NO SALE, SERA TRASLADADO A PERNOCTA
AA	ALA ARRIBA
C.R.E.I.	CUERPO DE RESCATE Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS
GATE	SALA DE ESPERA Y/O ABORDAJE DE PASAJEROS.
P.G.R.	PROCURADURIA FEDERAL DE LA REPUBLICA.
P.J.F.	POLICIA JUDICIAL FEDERAL.
UH	ULTIMA HORA.
CNX	EQUIPAJE DE CONEXIÓN.
L&F	AREA DE LOST AND FOUND DE LA AEROLINEA.
EM	ESCALERA MOTORIZADA Y/O MANUAL.
LOADER	LEVANTA CONTENEDORES.
GOA	GERENCIA DE OPERACIONES EN AEROPUERTOS.
A.I.C.M.	AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CD. DE MEXICO.
GI	GERENCIA DE INGENIERIA.
EPSA	EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS AEREOS
I.A.T.A.	ASOCIACION INTERNACIONAL DE TRANSPORTE AEREO.
S.I.C.O.P.S.A.	SISTEMA CORPORATIVOS DE PERSONAL S.A.
COMAIL	CORREO COMPAÑIA DE LA AEROLINEA.

EQUIPOS DE VUELO COMO MERCADO POTENCIAL

La clasificación de las aeronaves o equipos de vuelo como mercado potencial de las diferentes aerolíneas corresponderá primeramente a su actividad primaria y posteriormente por sus características, y especificaciones de cada aeronave. Es decir se clasificarán primeramente por lo que se dedica a transportar y posteriormente se clasificará por su capacidad y tamaño de la aeronave, no importando marca, o aerolínea que lo maneje.

LA PRIMERA CLASIFICACIÓN PARA EQUIPOS DE VUELO SERÁ:

1. DE PASAJEROS: Donde son todos aquellos equipos de vuelo que transportan en su primera actividad a pasajeros y su respectivo equipaje, donde puede ir o no personal a cargo de la atención a los pasajeros en vuelo. (ver tabla I-7,7a y fig. I.1)
2. DE CARGA: Son aquellas aeronaves que son destinadas para transportar correo y/o carga exclusivamente, donde los únicos a bordo del avión en vuelo son la tripulación. (ver tabla I-8,8a y Fig.I-2)

Cabe señalar que un avión puede encontrarse en ambas clasificaciones, ya que las compañías de aviación destinan sus equipos dependiendo sus necesidades para transportar pasajeros o carga. Ejemplo:

Una aeronave que transporte pasajeros y carga.

LA SEGUNDA CLASIFICACION CORRESPONDE A:

- EL TAMAÑO DE LA AERONAVE
- CAPACIDAD DE LAS AERONAVES

Esta segunda clasificación subdividirá a la primera clasificación por tamaño y capacidad para transportar a pasajeros, teniendo con esto 6 grupos distintos para aeronaves de pasajeros y 6 grupos para aeronaves cargueras



Fig. I-1

TABLA I-7

PASAJEROS		
GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III
ATR-42 EMBRAER 145 J-32 METROIII SAAB 340	A-319 BOEING-737-100 DC-9-32/15 FOKKER-100 MD-87	BOEING-737-300 BOEING-737-500 DC-9-40/50 ILYUSHIN-62 TUPOLEV-154
GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI
A-320 BOEING-737-400 BOEING-727-200 MD-80 MD-81 MD-83 MD-88	A-300 A-310-200 A-310-300 A-310-310-C A-340 BOEING-757-200 BOEING-767-200 BOEING-767-300 DC-10 (TODAS SUS SERIES) L1011 (TODAS SUS SERIES) MD-11	BOEING-747-200 BOEING-747-300 BOEING-747-400 S.U.S. (TODAS SUS SERIES)

CLASIFICACION EN ORDEN ALFABETICO

TABLA 1-7a

EQUIPO DE VUELO (PASAJEROS)	PASAJEROS PROMEDIO	GRUPO
A-300-B2	298	5
A-310-200	250	5
A-310-300	250	5
A-310-310-C	250	5
A-319	120	2
A-320	171	4
A-340	340	5
ATR-42	48	1
BOEING-727-200	162	4
BOEING-737-100	103	2
BOEING-737-300	138	3
BOEING-737-400	158	4
BOEING-737-500	120	3
BOEING-747-200	452	6
BOEING-747-300	452	6
BOEING-747-400	544	6
BOEING-757-200	181	5
BOEING-767-200	181	5
BOEING-767-300	209	5
CONCORDE	110	2
DC-10-10	320	5
DC-8-51/52/53/54/55	146	3
DC-8-60'S	259	5
DC-9-15	90	2
DC-9-40	139	3
EMBRAER-145	28	1
FOKKER-100	113	2
ILYUSHIN-62	130	3
L-1011-20	328	5
MD-11	328	5
MD-80	172	4
MD-81	172	4
MD-83	172	4
MD-87	109	2
MD-88	172	4
METRO III	19	1
SAAB 340	35	1
TUPOLEV-154	148	3



Fig.I-2

TABLA I-8

CARGUEROS	
GRUPO 1	GRUPO 2
ANTONOV-26	DC9-32/15 ILYUSHIN-18 LOCKHEED ELECTRA BOEING-737-100/200 BOEING-737-300/400 ANTONOV-12V MD-82/83/88 TUPOLEV-5
GRUPO 3	GRUPO 4
BOEING-727-200 AIRBUS 320	AIRBUS 310 BOEING-757 HERCULES-C130 BOEING-707-120/320/720/-C DC-8-51/52/53/54/55 DC-8-73/63/62/61 AIRBUS 300 ILYUSHIN-76 ILYUSHIN-78 BOEING-767 SUPER TRANSPORTER (BELUGA)
GRUPO 5	GRUPO 6
ANTONOV-22 BOEING-777 AIRBUS 340 L-1011 DC-10-15/30	MD11 BOEING-747 TODAS SUS SERIES BOEING-747-400F MEGA ARK ANTONOV-124

CLASIFICACION EN ORDEN ALFABETICO

TABLA I-8a

EQUIPO DE VUELO (CARGUEROS)	GRUPO
A-300	4
A-310	4
A-340	5
ANTONOV-124	6
ANTONOV-12V	2
ANTONOV-22	5
ANTONOV-26	1
ANTONOV-32	1
BOEING-707-120/320/720/-C	4
BOEING-727-200	3
BOEING-737-100/200	2
BOEING-737-300/400	2
BOEING-747 TODAS SUS SERIES	6
BOEING-747-400F MEGA ARK	6
BOEING-757	4
BOEING-767	4
BOEING-777	5
DC-10-15/30	5
DC-8-51/52/53/54/55	4
DC-8-73/63/62/61	4
DC9-32/15	2
HERCULES-C130	4
ILYUSHIN-18	2
ILYUSHIN-76	4
ILYUSHIN-78	4
L-1011	5
LOCKHEED ELECTRA	2
MD11	6
MD-82/83/88	2
SUPER TRANSPORTER (BELUGA)	4
TUPOLEV-5	2

1.1.3 ¿COMO ATENDEMOS AL MERCADO ACTUAL?

Ofrecemos servicio de apoyo en tierra a las empresas de transporte aéreo de pasajeros y cargueras, cabe señalar que el servicio es más que dar o prestar, es...

“Ofrecer una sonrisa”, “es una actitud positiva de disposición y buena presencia”, es poner al cliente en el centro de atención, en esto radica la diferencia de ser “bueno” y ser “excelente”, es la diferencia entre ser uno de “tantos” y ser el “mejor.””

LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON LOS SIGUIENTES:.

I Rampa

- I.1 Direccionamiento
- I.2 Estacionamiento
- I.3 Comunicación Rampa – Cabina
- I.4 Carga y descarga
- I.5 Arrancador
- I.6 Equipo contra incendio
- I.7 Remolque

II Pasajeros y Equipaje

- II.1 Atención a los pasajeros en la llegada y salida
- II.2 Manejo de equipaje
- II.3 Servicios alejados o fuera del aeropuerto
- II.4 Transportación de pasajeros
 - a) Salidas y llegadas
 - b) Por tren
 - c) Por carretera
 - d) Por vía marítima

III Servicios al Avión

- III.1 Limpieza exterior
- III.2 Limpieza interior
- III.3 Aguas negras
- III.4 Agua potable
- III.5 Aire acondicionado
- III.6 Cambios de configuración en la cabina de pax
- III.7 Recolectar o distribuir:
 - a) Revistas
 - b) Periódicos
 - c) Menús
 - d) Audífonos
 - e) Varios
- III.8 Almacenaje de artículos de cabina

IV Operaciones de Vuelo

- IV.1 Generalidades
- IV.2 Preparación del vuelo en el aeropuerto de salida
- IV.3 Preparación del vuelo en un punto distinto del aeropuerto de salida
- IV.4 Asistencia durante el vuelo
- IV.5 Actividades posteriores al vuelo
- IV.6 Redespacho en vuelo

“NUESTRA EMPRESA” es una empresa de servicios que proporciona apoyo en tierra a las diversas aerolíneas que contratan este tipo de servicios y además coordina servicios con terceros para lograr en conjunto la satisfacción del servicio demandado por sus clientes.

I.1.4 CADENA DE SERVICIOS QUE INTERACTUAN CON NUESTRA EMPRESA DE SERVICIO AERONAUTICO.

En una empresa de servicios como lo es Nuestra Empresa, que busca la completa satisfacción del cliente, es necesario relacionarse e interactuar con otras empresas o personas y en conjunto desarrollar el servicio completo tal y como lo demandan las aerolíneas que atendemos.

Dentro de éste servicio, tanto Nuestra Empresa, como las empresas con las que interactúa siguen una serie de pasos y secuencias que en su conjunto forman la cadena de servicios.

Podemos definir entonces a la cadena de servicios como una serie o secuencia de acontecimientos durante los cuales diferentes empresas satisfacen en conjunto las necesidades o expectativas del cliente.

Debemos recordar que, como toda cadena, si un eslabón (empresa o persona, sea de Nuestra Empresa o no) se rompe o no cumple su función, el resto de la cadena es afectado de manera directa y por lo tanto, el resultado que se obtiene es pobre; es decir, el cliente no obtendrá el servicio que demandó y por ende, todo nuestro trabajo habrá fracasado.

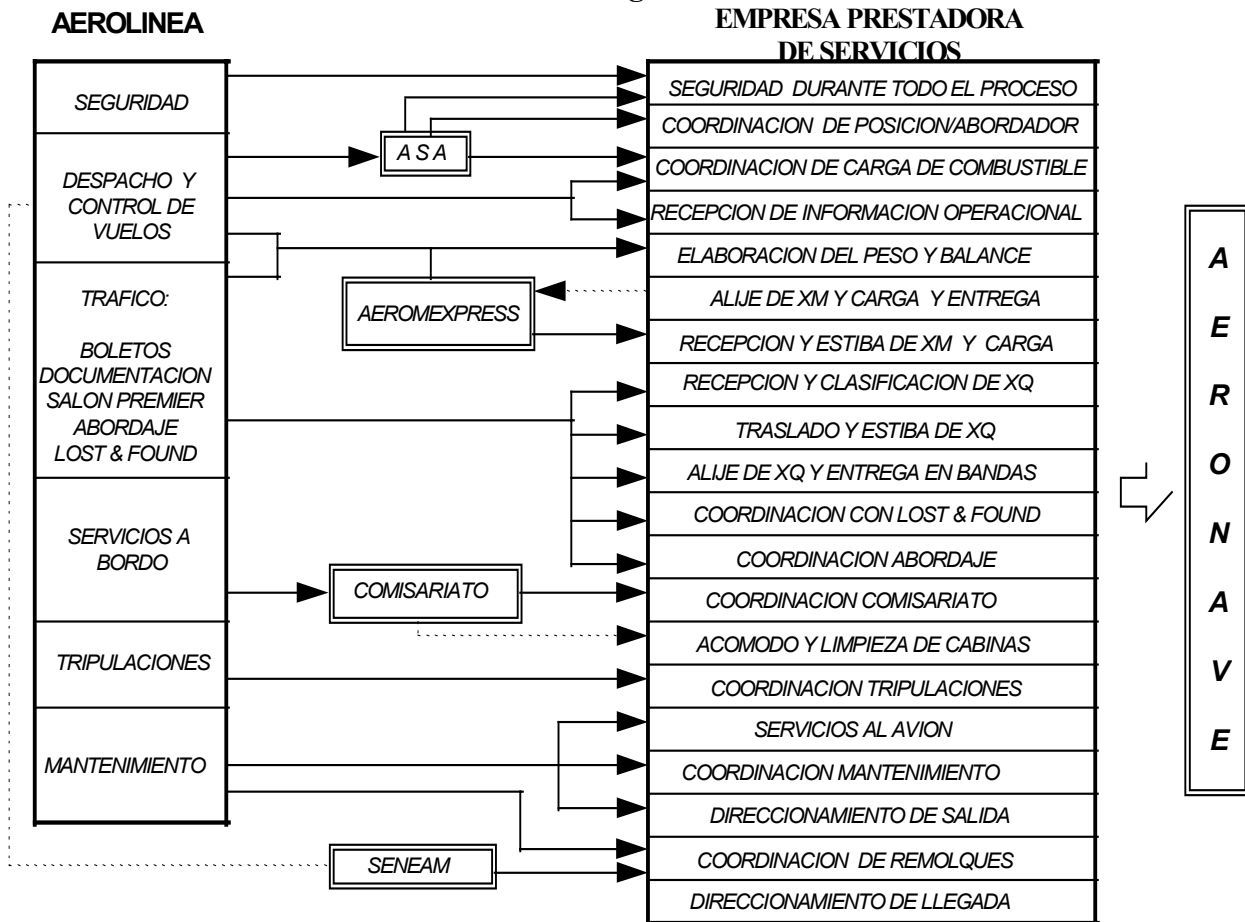
Ahora bien, se ha dicho que Nuestra Empresa se relaciona con distintas empresas y personas que de una u otra manera se involucran también en la prestación del servicio al cliente. Algunos ejemplos son: los pasillos telescópicos por los que aborda el pax(pasajero), los proporciona ASA(Aeropuertos y Servicios Auxiliares), la comida que los pax consumen durante el vuelo la otorgan compañías externas a Nuestra Empresa. Tales empresas se conocen como proveedores y junto con las diversas áreas de Nuestra Empresa, logramos la satisfacción de nuestros clientes, las aerolíneas.

La Empresa Prestadora de Servicios Aéreos (EPSA); como empresa de servicio, realiza múltiples funciones de apoyo en tierra que las aeronaves requieren para efectuar un vuelo seguro. Desde luego esto no sería posible sin la interacción de las áreas que se muestran en la siguiente figura:

DIAGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL

INTERACCION DE LAS EMPRESAS PARA PRESTACION DE UN SERVICIO

Fig. I-3



Hay que resaltar que en la cadena de servicios, el mayor intermediario entre la aerolínea y sus aeronaves es La Empresa Prestadora de Servicio Además, esta empresa tiene estaciones en casi toda la República donde se atienden más vuelos. Esto nos da una idea de la importancia y responsabilidad de esta empresa.

Así pues, existen varias ventajas significativas relacionadas con que La Empresa sea parte de esta cadena de servicios. Algunas de estas son:

- 1.- Facilidad para las aerolíneas de manejar la carga de paga enviada en sus vuelos y que representa un mayor ingreso para éstas.
- 2.- Manejo de los xp(carga) de los pax(pasajeros), con un control coordinado entre la aerolínea y la empresa prestadora de servicios.
- 3.- Coordinación del abordaje de pax, xq(equipaje), xp, xm(correo), respetando los tiempos que marca la aerolínea para lograr la puntualidad de los vuelos.
- 4.- La seguridad de las aeronaves y, por supuesto, la de los pax.
- 5.- El confort de los pax al encontrar las cabinas (pax y pilotos), cocinas y baños limpios.

I.1.5 SERVICIOS EN PLATAFORMA

Nuestra Empresa Prestadora de Servicios Aéreos (en tierra) ofrece diferentes tipos de servicios en plataforma, los cuales se describen a continuación

SERVICIOS EN RAMPA

TABLA I-9

Tipo de Servicio y Nomenclatura	Descripción
Servicio Origen (OR)	Es el servicio que se les proporciona a las aeronaves a la salida de su primer vuelo de itinerario.
Servicio Tránsito (TR)	Es el servicio que se proporciona a las aeronaves, en donde permanecen pasajeros a bordo de la aeronave.
Servicio Retorno (TU)	Es el servicio que se le efectúa a las aeronaves, en el cual desembarcan todos los pasajeros.
Servicio Terminal (TE) (tránsito largo)	Es el servicio que se le efectúa a las aeronaves con estancia de tránsito largo en plataforma, y cuyo tiempo va desde los 90 min. Y hasta los 120 min.
Escala Técnica (ET)	Su permanencia en plataforma puede estar o no programada por itinerario, derivándose de las necesidades operacionales.
Servicio de llegada (LL)	Es el servicio que se le efectúa a las aeronaves en plataforma a la llegada de su último vuelo de itinerario.
Servicio de Pernocta (PE)	Es el servicio que se efectúa a las aeronaves que permanecen en plataforma o en un lugar predeterminado del aeropuerto, con un mínimo de tiempo de cinco horas.
Servicio Quincenal (QU)	Es un servicio de limpieza profunda programado cada 15 días, que se les proporciona a las aeronaves de AVSA durante su estancia de pernocta y que cuenta con un mínimo de cinco horas.
Servicio Mensual (ME)	Es un servicio programado cada 30 días durante su estancia de pernocta que se les proporciona a las aeronaves de AVSA durante su estancia de pernocta y que cuenta con un mínimo de cinco horas.

PROCESOS EN PLATAFORMA.

Un proceso es el conjunto de actividades organizadas e interrelacionadas entre sí para lograr un objetivo común; con base a esto nuestra empresa cuenta con los siguientes procesos principales:

1. Inicio de atención
2. Descarga
3. Limpieza
4. Vestido
5. Carga
6. Fin de atención
7. Clasificación de xq (bandas de salida y de llegada)
8. Despacho (peso y balance)
9. Coordinación de plan de vuelo
10. Servicios con equipo de apoyo a la aeronave

En cada servicio que se proporciona se contemplan diferentes procesos a realizar, los cuales deben conocerse para poder visualizar el alcance que tiene cada uno de los servicios que proporciona nuestra empresa.

TABLA I-10

PROCESOS	OR	ET	TR	TU	TE	LL	PE	QU
Direccionamiento de llegada		X	X	X	X	X		
Descarga (xq,xm y xp)		X	X	X		X		
Limpieza		X	X	X		X	X	X
Vestido	X	X	X	X			X	X
Carga (xq,xm y xp)	X	X	X	X				
Push-Back	X	X	X	X	X			
Direccionamiento de salida	X	X	X	X	X			
Remolque	X ₁			X ₂		X ₃	X	X
Servicio de aguas negras		X	X	X			X	X
Servicio de agua potable	X	X	X	X				

X₁ Remolque del área de pernocta a la posición de salida.

X₂ Remolque hacia y desde el lugar de espera (cuando aplique).

X₃ Remolque al área de pernocta.

I.1.6 PRINCIPALES CLIENTES ACTUALMENTE

POLÍTICA DE CALIDAD: Lo que nos distingue.

En “NUESTRA EMPRESA” Prestadora de Servicios (EPSA), cumplir con los requisitos pactados con el **Ciente** y la mejora constante de nuestros servicios son los factores que nos garantizan la permanencia el mercado y aseguran el desarrollo futuro, con ello, seguiremos Correspondiendo a la **Confianza** de Nuestros Clientes.

Lo que a continuación se presenta es una lista de nuestros principales Clientes:

- Compañía Mexicana de Aviación
- Aerovías de Mexico S.A. DE C.V.
- American Airline INC. Sucursal MEX
- America West Airlines INC.
- Delta Air Lines INC.
- Frontier Airlines INC.
- Ryan International Airlines
- USA 3000 Airlines
- American Eagle Airlines
- Air Transat AT INC.
- Martin Air Holland
- Aerotransportes MAS de Carga S.A. de C.V.
- Cubana de Aviación S.A.
- Air Canada
- Transmeridian
- Cargo Lux Airlines International S.A.
- West Jet
- Allegiant Air
- Tikal Jets
- Japan Airlines Company LTD
- United Airlines
- Aeromar S.A. de C.V
- Emery World Wide
- Grupo Aéreo de Monterrey

I.2 NECESIDADES DE LA EMPRESA PARA SU PERMANENCIA EN EL MERCADO Y FUTURA EXPANSION

En esta sección realizaremos un análisis del entorno operativo de La Empresa Prestadora de Servicios Aéreos, lo que nos dará un preámbulo a la necesidad de la creación de nuevo departamento.

I.2.1 PROCESOS DE ATENCIÓN A LAS AERONAVES.

PANORAMA OPERATIVO

☑ DEFINICIÓN

Un proceso es el conjunto de actividades organizadas e interrelacionadas entre sí para lograr un objetivo común; con base a esto nuestra empresa cuenta con los siguientes procesos principales:

- Inicio de atención
- Descarga
- Limpieza y vestido
- Carga
- Fin de atención
- Clasificación de xq (bandas de salida y de llegada)
- Despacho (peso y balance)
- Servicios con equipo de apoyo a la aeronave

☑ DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

A. INICIO DE ATENCION

Comprende una serie de actividades abarcando desde recabar la información operacional, contar con todos los recursos materiales y humanos y recibir la aeronave en la posición asignada, cumpliendo los procedimientos y normas de seguridad establecidas para este fin.

B. DESCARGA.

Su principal objetivo es alije o desembarco de todo el equipaje (xq), correo (xm) y carga (xp), que corresponda a la estación destino, siguiendo los procedimientos establecidos y apegándose a las normas de seguridad.

C. SERVICIOS EN CABINA (LIMPIEZA Y VESTIDO).

El objetivo de este proceso es dejar limpio y ordenado los materiales de decoración, confort y entretenimiento de las cabinas de la aeronave (baños, cocinas, cabina de pilotos y cabina de pasajeros) para el bienestar y satisfacción del pasajero, cumpliendo con los procedimientos (secuencias y materiales), estándares de calidad y normas establecidas.

D. CARGA

Tiene como finalidad estibar el equipaje (xq), correo (xm) y carga (xp) en los compartimientos de la aeronave, siguiendo los procedimientos y normas establecidos, para que estos lleguen a su destino sin desviación alguna.

E. FIN DE ATENCIÓN

Tiene como propósito brindar todas las medidas de seguridad establecidas para que la aeronave abandone la posición, ya sea por push back o salida por propio impulso hasta la calle de rodaje.

F. MANEJO Y CONTROL DEL EQUIPAJE EN BANDAS DE SALIDA Y DE LLEGADA

El objetivo principal es separar por destino el XQ proveniente del área de tráfico, para estibarlos de acuerdo al tipo de aeronave y llegue a su destino final sin problemas.

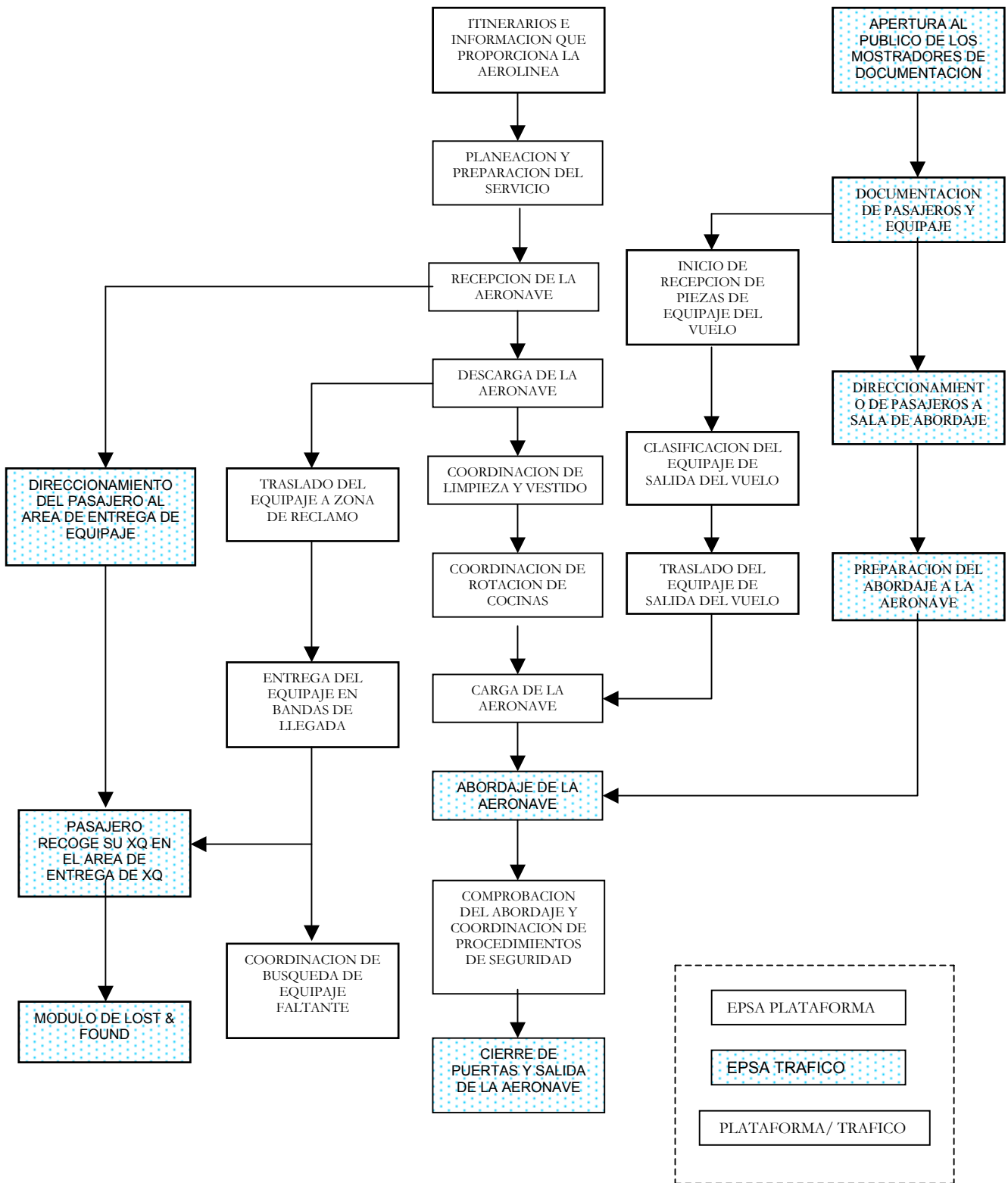
G. DESPACHO

Esta actividad tiene como finalidad proporcionar las instrucciones de carga (xq, xm, xp y combustible), tanto en cantidad como localización, con base a las variables que alteran el peso máximo de despegue, basándose siempre en los manuales y procedimientos de las aerolíneas y de la misma empresa, informándolo a las áreas respectivas.

H. SERVICIOS CON EQUIPO DE APOYO A LA AERONAVE

Su objetivo es proporcionar los servicios adicionales que requiera la aeronave, como son: el remolque, servicio de aguas negras, de agua potable, acercamiento de planta de energía eléctrica, neumática y de aire acondicionado, así como el acercamiento y operación de la escalera manual y motorizada, siguiendo los procedimientos establecidos y apegándose a las normas de seguridad que apliquen.

I.2.1A DIAGRAMA SERVICIO INTEGRAL ACTUAL (AERONAVE PASAJERO)



I.2.2 INICIO DE ATENCION²

El proceso de Inicio de Atención tiene 3 subprocesos:

- A) Preparación del servicio
- B) Direccionamiento de llegada
- C) Acercamiento de equipo

A) PREPARACION DEL SERVICIO

Las personas responsables de atender el vuelo Representante de Operaciones, Operador de Equipo de Apoyo, Empleado de Trabajos Generales deberán conocer la siguiente información a fin de presentarse aproximadamente 10 minutos antes a la posición asignada a la aeronave:

1. Número de vuelo de llegada y salida
2. Tipo de aeronave
3. Hora estimada de llegada (ETA)
4. Matrícula de la aeronave
5. Posición a la que arribará
6. Tipo de Servicio
7. Hora estimada de salida (ETD)



Fig. I.3

El Jefe de Turno, Programador o Superintendente son los responsables de anotar en la pizarra que se encuentra instalada en la oficina de operaciones la información arriba mencionada y de asignar al personal para la atención del vuelo.

El material y equipo con el que debe contar el Representante de Operaciones responsable del vuelo es el siguiente:

- a) Paletas de direccionamiento o lámparas si aplica
- b) Radio de comunicación
- c) Credencial de la Empresa
- d) Gafete expedido por el aeropuerto
- e) Copia del Certificado médico
- f)** Formatos requeridos para la atención del vuelo
- g) Mensajes Operacionales
- h) Uniforme y equipo de seguridad



Fig. I.4

² Manual de Procedimientos en Rampa de la empresa(EP SA)

El Representante de Operaciones debe checar al personal y coordinarlo en los trabajos asignados, él es el responsable de la operación y de la aeronave mientras permanezca en plataforma, por tal motivo el grupo de trabajo debe presentarse a la posición asignada 10 minutos antes del arribo de la aeronave.

Antes de la atención del vuelo el Representante de Operaciones deberá verificar que su grupo de trabajo cuente con el material y equipo de limpieza, equipo de apoyo y de seguridad completo, uniforme, credencial de la empresa y gafete expedido por el aeropuerto.

Dará una plática operacional previa (Briefing) en la cual asignará las actividades, les informará de la distribución de equipaje correo y carga, información técnica reciente, así como las normas generales de seguridad:

- Seguridad en plataforma

Acercamiento de personal y equipo a la aeronave hasta que hayan cortado motores y la luz Beacon este apagada.

Colocación correcta de conos y calzos

FOD (Foreign Object Damage) Daño por objeto extraño.

Consiste en recoger de la plataforma, todo aquel objeto extraño que pueda ser succionado por los motores de la aeronave.

Area libre de obstáculos.

- Que no exista equipo de "Nuestra Empresa" o de otras empresas en la trayectoria de la aeronave.
- Estacionar el equipo de apoyo a una distancia de 7.5 metros alrededor de la aeronave.
- Acercamiento del equipo a las aeronaves con hombre guía o cono.
- No cruzar con los vehículos por áreas balizadas.

- Equipo de seguridad personal

- Tapones auditivos
- Rodilleras
- Faja
- Guantes
- Botas de Seguridad.

- No operar puertas de la aeronave para evitar

- Disparo de toboganes

El Operador de Equipo de Apoyo debe tener preparado su equipo de acuerdo al vuelo que atiende y antes de operarlo deberá verificar los siguientes puntos:

- Niveles de líquidos (equipo motorizado):

- Aceite del motor
- Líquido de sistemas hidráulicos (cuando aplique)
- Agua del radiador
- Cantidad de Combustible

- Componentes (equipo motorizado):

- Freno de estacionamiento
- Frenos de pedal
- Limpiadores funcionando

- Condiciones físicas (Equipo motorizado):

- Faros y luces completos y funcionando
- Torreta
- Condición de llantas para todos los vehículos en buen estado
- Unidad sin golpes o rayones

Verifica que el equipo cuente con extintor, que este cargado y en buenas condiciones.

- Condiciones físicas (Equipo no motorizado)

- Pernos de engarce o sujeción de horquilla o barra sin fisuras o dobleces
- Seguros de pernos de engarce en barras/horquillas aseguren correctamente
- Pernos fusibles de barras/horquillas sin fisuras o dobleces
- Cuerpo de la horquilla o barra sin golpes
- Frenos de carros equipajeros y dollies operativos

En caso de encontrar alguna anomalía en el equipo, repórtarla a control de equipo, a mantenimiento o a su Jefe inmediato para que se corrija la falla.

El equipo de apoyo que se utilizará dependerá del tipo de avión, de los requerimientos de la aerolínea y de la cantidad con la que se cuente en la estación y es el siguiente: (ver tabla I-11)

TABLA I-11

GRUPO DE EQUIPO DE VUELO						
EQUIPO	1	2	3	4	5	6
Tractor Equipajero	1	1	1	1	2	2
Carros Equipajeros	2	5	6	6	-	-
Plataformas de Carga y Correo	-	1	1	1	-	-
Dollies	-	-	6	8	10	12
Levanta Contenedores (Loader)	-	-	1	1	2	2
Escalera Manual o Motorizada	0	1	1	1	1	2
Camioneta de Agua Potable (1)	1	1	1	1	1	1
Camioneta de Aguas Negras	1	1	1	1	1	1
Rampa Conveyor	0	2	2	2	2	1
Tractor de Remolque	0	1	1	1	1	1
Horquilla	0	1	1	1	1	1
Arrancador Neumático (2)	1	1	1	1	1	1
Planta Eléctrica (2)	1	1	1	1	1	1
Planta de Aire Acondicionado (2)	1	1	1	1	1	1
Tracto Pallets	-	-	-	*	*	*
Camas	-	-	-	*	*	*
Calzos (3)	2 pares	2 pares	2 pares	2 pares	2 pares	5 pares

* Este equipo solo se proporciona a las aeronaves cargueras y la cantidad dependerá de la carga que tenga la aeronave.

(1) En algunos servicios a terceros es a solicitud.

(2) Este equipo será a solicitud y disponibilidad

(3) En condiciones de lluvia, vientos mayores a 64 km/hr, plataforma contaminada (aceite, gasolina, etc.), plataforma inclinada se utilizarán 3 pares de calzos a excepción de las aeronaves del Grupo 6.

Los Operadores de Equipo de Apoyo deben estar puntuales con el equipo de apoyo requerido así como con los calzos y conos, correspondientes al tipo de aeronave.

Los Empleados de Trabajos Generales deberán presentarse a la posición asignada puntualmente y aquellos que vayan a realizar la función de aleros deberán contar con un par de wands cada uno.

Es responsabilidad de los Empleados de Trabajos Generales preparar y presentarse con el equipo y material para el servicio de limpieza y vestido:

- Bolsas de plástico
- Escobas
- Mapo o mechudo
- Recogedor
- Servilletas azules
- Atomizador
- Aromatizante
- Aspiradora
- Carro para material de limpieza
- Guantes de Latex
- Jerga

B) DIRECCIONAMIENTO DE LLEGADA

FAMILIARIZACION EN PLATAFORMA

La posición de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo durante el direccionamiento de llegada de la aeronave es muy importante, pues cada uno de ellos cumple con una función que garantiza la seguridad y calidad del servicio desde su inicio.

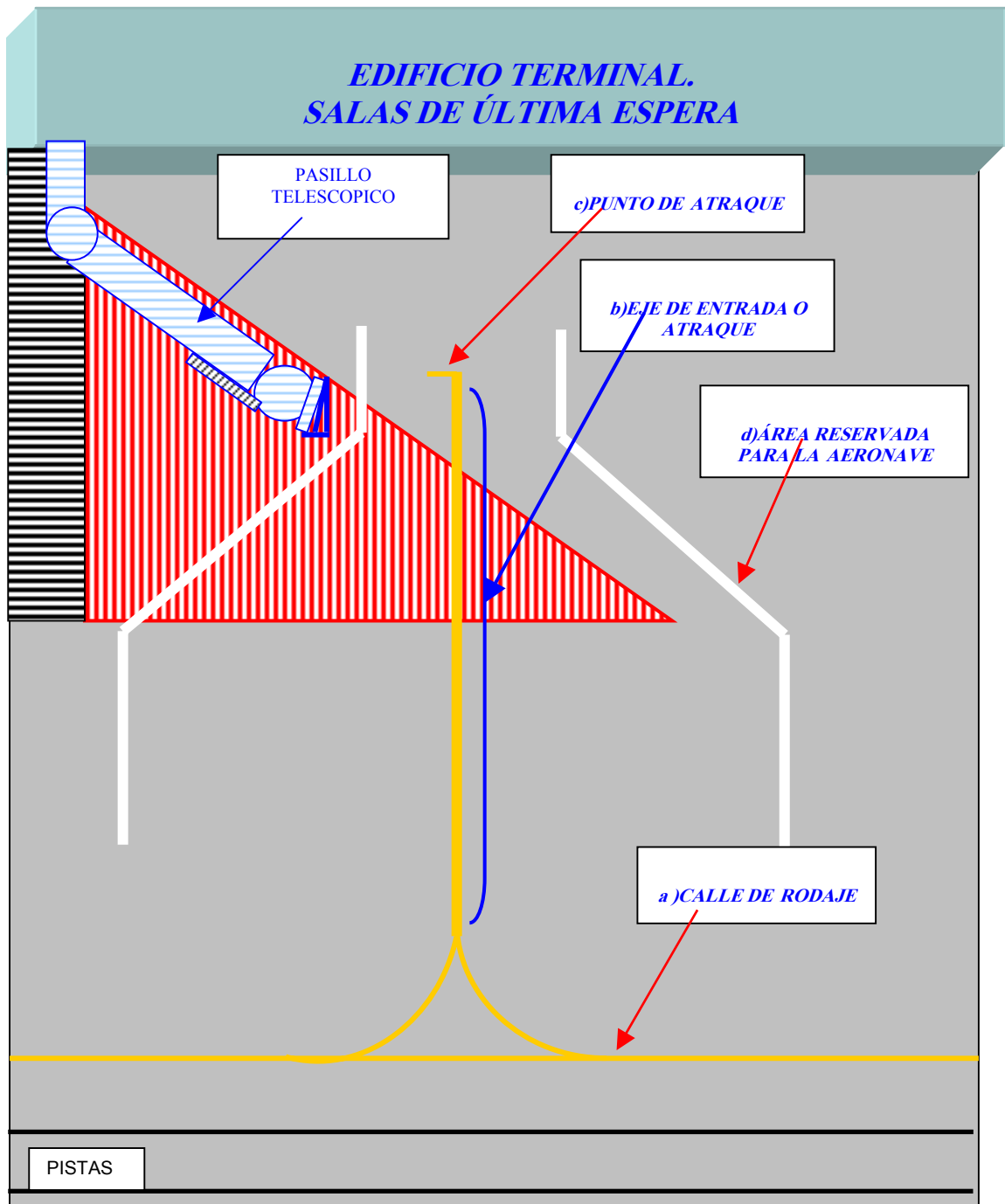


Fig. I-5

A la llegada del avión al aeropuerto, el avión carreteará hacia la posición o sala asignada para el servicio de tránsito. En esta posición o sala debe de estar equipada y preparada para ofrecer este servicio al avión. Incluyendo: Escaleras de acceso a cabina para pasaje, planta de poder, aire acondicionado, en algunas estaciones hasta bomba de servicio de combustible. Sin importar que tipo de equipo sea usado ya sea fijo o portátil, la posición o sala es el lugar adecuado para brindar el servicio de tránsito. (ver figura 1.5)

a) La LINEA DE CARRETEO es referencia para el capitán para guiarse en su carreteo. Esto ayuda en tener la distancia adecuada entre otros aviones y equipo de tierra y estar bien alineados con la posición adecuada que se debe llevar.

b) La LINEA DE ATRAQUE es referencia para el capitán para guiarse en su carreteo hacia su posición designada en plataforma. Por lo regular están conectadas a la línea de carreteo.

c) El PUNTO DE ATRAQUE es la marca final de la línea de atraque que indica el punto donde debe parar el avión. El estacionar bien el avión en su punto de atraque es elemental para la operación de sala móvil o de tráfico de otros aviones o equipo de tierra.

d) El AREA RESERVADA PARA EL AVION es la distancia mínima que se le da al avión del equipo de tierra y artículos de servicio. Estos señalamientos visuales pueden ser usados como referencias para estacionar el equipo de tierra e igual el personal de tierra ponerse en Posición

El Representante de Operaciones deberá colocarse a la izquierda de la cabina del piloto en una zona visible al estar rodando la aeronave para entrar a la posición asignada, además de tener una perfecta visibilidad de la aeronave y sus aleros.

Al momento de tener el avión a la vista el Representante de Operaciones efectuará las señales básicas reglamentarias de direccionamiento para llevar la aeronave hasta el punto de estacionamiento (punto de atraque), el cual estará marcado en el piso con el tipo de aeronave y cuando la rueda del tren de nariz este en dicho punto se efectuara la señal de alto al piloto.



Fig. I-6

El Representante de Operaciones se apoyará de 2 trabajadores generales que harán la función de aleros y uno más que le indicará cuando la aeronave se encuentre en el punto de atraque. Los Aleros tienen la función de cuidar la integridad física de la aeronave durante la llegada.

Los Aleros deben permanecer siempre alerta a las maniobras y en constante contacto visual con el Representante de Operaciones a fin de evitar incidentes durante el direccionamiento de llegada de la aeronave.

Los Aleros deberán emplear wands en operaciones diurnas y lámparas en operaciones nocturnas para efectuar las señales correspondientes. Las señales reglamentarias para los Aleros son las siguientes:

**Operaciones
wands**

Diurnas con

**Operaciones
lámparas**

Nocturnas con



Señal libre de Obstáculos



Señal de alto.



En ninguno de los casos se deberán hacer movimientos oscilatorios. El trabajador general designado para indicar el punto de atraque, se pondrá a un costado de la línea marcada en la plataforma correspondiente al tipo de aeronave a atender, colocando un brazo en forma recta a la altura del hombro y el otro hacia arriba.

COLOCACIÓN DE LOS CALZOS

Una vez que la aeronave se ha detenido por completo en el punto de atraque y se halla apagado la luz beacon que indica el corte de motores, los trabajadores generales asignados procederán a calzar la aeronave . (ver fig.I.6)

Se deberá colocar 1 par de calzos de hule en la rueda derecha del tren de nariz y 1 par en la rueda exterior del tren principal izquierdo. En condiciones anormales de plataforma o condiciones metereológicas adversas se deberá colocar otro par de calzos en la rueda exterior del tren principal derecho.

Las aeronaves que tienen deflector en el tren de nariz deberan calzarse en ambos trenes principales en las ruedas exteriores y en condiciones anormales se deberá colocar un calzo extra en la parte delantera de la llanta derecha del tren de nariz.

Los calzos deben estar colocados aproximadamente a una pulgada de separación de las llantas cuando son de hule y con un ligero contacto en las llantas cuando sean de madera.

COLOCACION CORRECTA DE LOS CALZOS.



Fig. I-7

LA COLOCACIÓN DE LOS CALZOS ES PARTE FUNDAMENTAL DE LA OPERACIÓN SEGURA

COLOCACION DE CONOS DE BALIZAMIENTO

Los conos de balizamiento son colocados para delimitar el área de maniobra alrededor de la aeronave y estos sirven como una señal para alertar a todos los vehículos que se acerquen a proporcionar servicio a la aeronave.

Los conos de balizamiento deberán colocarse a la llegada de la aeronave en cualquier posición asignada y estos tendrán que permanecer durante el tiempo que se mantenga en esa posición al estar recibiendo el servicio de apoyo en tierra.

Los Empleados Generales deberán esperar la indicación del Representante de Operaciones para aproximarse a la aeronave además de verificar que la luz Beacon se encuentre apagada.

La colocación y cantidad de conos dependerá del tipo de aeronave. Como se muestra de forma general en la siguiente figura:

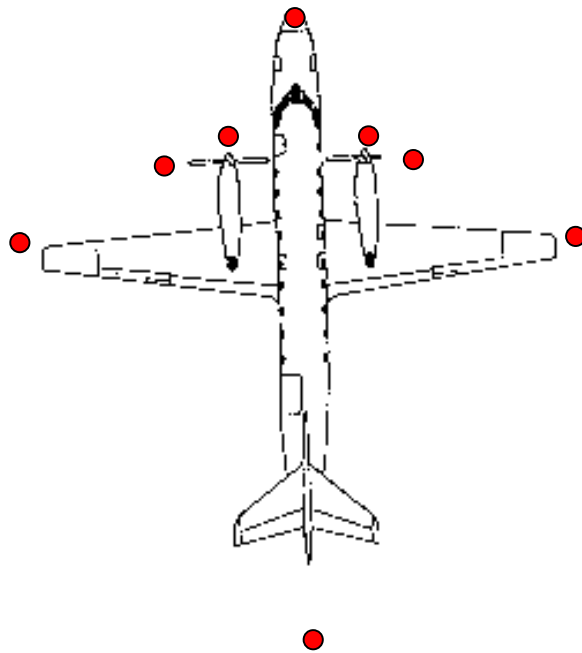


Fig. I-8

Una vez que se encuentre calzada la aeronave, el Representante de Operaciones hará una inspección visual alrededor de la aeronave, verificando el estado general de la aeronave.

1.2.3 PROCEDIMIENTO DE DESCARGA DE EQUIPAJE DE LA AERONAVE

Procedimiento:

1. Antes de la llegada de la aeronave, el Representante de Operaciones en plataforma deberá de recopilar del sistema la información referente al vuelo asignado con la finalidad de obtener el número de equipajes que llegarán, así como los equipajes en conexión, a granel o en contenedores.
2. El Representante de Operaciones coordinará los elementos necesarios, humanos materiales, y equipo a ocupar en el servicio en plataforma para recibir la aeronave.
3. El Representante de Operaciones comunicará a los trabajadores generales asignados al vuelo, la distribución en la que llega el equipaje en el compartimento de la aeronave esto se le llama briefing.
4. Una vez la aeronave detenida en la posición asignada, se dispondrá a la apertura de los compartimentos, para la descarga del equipaje en carros equipajeros.

Si el equipaje llega a granel

5. El Representante de Operaciones nombrará a un trabajador para contar el equipaje en la descarga.
6. Los trabajadores generales abrirán los compartimentos de carga asegurándose de colocar los seguros correspondientes. Utilizarán los componentes especificados para poder tomar y sujetar el equipaje sin azotarlo en los carros equipajeros.
7. Si el equipaje es muy pesado se pedirá aun compañero trabajador que lo auxilie para bajar el equipaje.
8. El equipaje será colocado en forma vertical, para no dañar los equipajes que se encuentren en la parte inferior.

Si el equipaje llega en contenedor

9. El Operador de Equipo de Apoyo sacará los contenedores del compartimento de la aeronave por medio de un Loader, una vez que los contenedores estén en la plataforma del Loader se bajará. (No operar el equipo si no se tiene la capacitación necesaria).
10. Si se detecta un contenedor dañado, rasgado, o golpeado comunicar inmediatamente al Representante de Operaciones. Para que a su vez emita el mensaje necesario a la estación origen.
11. Los trabajadores colocarán los contenedores en dollies para su transportación al área de bandas de llegada, donde posteriormente se descargara los equipajes.

1.2.4 SERVICIO DE LIMPIEZA EN CABINA

DEFINICIÓN

El objetivo de “Nuestra Empresa” al efectuar el servicio de limpieza en cabinas a las aeronaves es la de otorgar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades del cliente de mantener un adecuado estado de higiene para el bien estar y satisfacción de los pasajeros que transporta, así como de la misma tripulación.

Las áreas de la aeronave en donde se efectúan los servicios de limpieza son los siguientes:

- Baños
- Cocinas
- Cabina de Pasajeros
- Cabina de pilotos

Por cada servicio se muestra una lista de actividades a desarrollar en cada área de trabajo, mismas que se deberán respetar acorde al tipo de servicio y tiempo disponible para estas.

En las actividades en cada servicio se presentan tres casos:

- Actividad Obligatoria
- Actividad a efectuar por condición
- Actividad a efectuar por solicitud.

Actividad Obligatoria

Son aquellas incluidas por contrato en cada servicio, es decir siempre se llevan a cabo, sin embargo están sujetas al tiempo disponible de la aeronave en plataforma presentándose la posibilidad de ajustar el número de actividades a cumplir en función de este tiempo.

Actividad a efectuar por condición

Se llevaran a cabo cuando se presente un estado de evidente necesidad de limpieza en una determinada área del interior de la cabina, pero siempre y cuando lo permita el tiempo de estancia en plataforma de la aeronave.

Actividad a efectuar por solicitud.

Se llevara acabo cuando se manifieste un requerimiento por parte del representante de la aerolínea o de algún miembro de la tripulación por conducto de este mismo, siempre y cuando lo permita el tiempo de estancia en plataforma de la aeronave.

Una vez concluidos los servicios de llegada se procede a preparar a la aeronave para su próxima salida.

1.2.5 ESTIBA DE EQUIPAJE, CORREO Y CARGA.

ESTIBA Y ACOMODO DE LOS EQUIPAJES EN CARROS EQUIPAJEROS Y CONTNEDORES.

Procedimiento:

CARROS EQUIPAJEROS

El empleado de trabajos generales seleccionará el equipaje por tamaño y verificará si el mismo tiene alguna etiqueta que indique que requiera de manejo especial para su traslado.

El empleado de trabajos generales deberá estibar el equipaje de tal forma que quede en posición horizontal a todo lo largo del carro, semejando una cama; e ira colocando equipaje arriba del mismo teniendo cuidado de colocar primero el equipaje extragrande, grande, mediano y el mas pequeño, procurando no sobrepasar 30 cm. arriba del respaldo del carro.

Nota: En esta forma de estiba se debe tomar en cuenta que el primer nivel de equipaje debe ser de material plástico duro resistente o marco de metal rígido, cuidando que la altura de la cama sea uniforme en el carro equipajero. Se colocará sobre esta primera cama equipaje menos pesado y resistente, procurando mantener la altura uniforme del nivel que se esta formando y así sucesivamente hasta completar los niveles necesarios. Es importante mantener la altura uniforme de cada nivel a fin de evitar la caída del equipaje en el traslado por quedar en desequilibrio a causa de una altura irregular.

Se deberá separar el equipaje por clase y destino; uno en cada carro si es necesario (si el vuelo tiene escalas), enviando al ultimo el carro equipajero que contiene el equipaje clase premier o ejecutivo y primero los carros que contengan los equipajes clase turista.

Nota: En caso de que el equipaje sea demasiado, se utilizaran los carros equipajeros que sean necesarios para no exceder la estiba.

Nota: Los carros que contengan lona para protección de los equipajes de la lluvia, deberán ser enrolladas y sujetas cuando no sean ocupadas.
Precaución: No olvidar utilizar su equipo de seguridad personal y asegurarse de flexionar las rodillas al agacharse para colocar el equipaje en los carros; pedir apoyo a un compañero para mover o cargar equipajes muy pesados y evitar sufrir lesiones en la columna.

CONTENEDORES

El empleado de trabajos generales seleccionará el equipaje por tamaño y clase, además verificará si el mismo tiene alguna etiqueta que indique que requiere de manejo especial para su estiba.

Nota: Si se encuentra etiquetado como clase premier este equipaje podrá ser estibado en el BULK de los aviones, por lo tanto se pondrá en un carro equipajero.

Se deberá separar el equipaje por clase y destino uno en cada contenedor si es necesario (si el vuelo tiene escalas), estibando primero el equipaje clase premier o ejecutivo y después los equipajes clase turista.

El empleado de trabajos generales deberá estibar el equipaje de tal forma que quede en posición horizontal a lo largo del contenedor, semejando una cama e ira colocando equipaje arriba del mismo, teniendo cuidado de colocar primero el equipaje extragrande, grande, mediano y el mas pequeño, procurando no dejar huecos en el contenedor.

Nota: En esta forma de estiba se debe tomar en cuenta que el primer nivel de equipaje debe ser de un material resistente, cuidando que la altura de la cama sea uniforme en el contenedor, se colocará sobre esta primera cama equipaje menos pesado y resistente, procurando mantener la altura uniforme del nivel que se esta formando y así sucesivamente hasta alcanzar la capacidad del contenedor. Es importante mantener la altura uniforme de cada nivel a fin de evitar la caída del equipaje en el traslado por quedar en desequilibrio a causa de una altura irregular o por huecos en la estiba.

Precaución: Asegurarse de flexionar las rodillas al agacharse para colocar el equipaje en los contenedores y no sufrir una lesión en la columna. No olvidar utilizar su equipo de seguridad personal.

Se deberá seleccionar los contenedores que no cuenten con daños (rotos o golpeados, y rasgaduras en la cortina, para evitar daños en la aeronave.

Colocar la tarjeta de control de equipaje en el porta tarjeta o en el exterior del contenedor.

1.2.6 FIN DE ATENCIÓN.

El proceso de fin de atención tiene los siguientes subprocesos:

- Retiro del equipo de apoyo.
- Direccionamiento de Salida y Push Back
- Direccionamiento de Salida por Propio Impulso.
- Actividades al Final del Servicio

RETIRO DEL EQUIPO DE APOYO.

Antes de iniciar el retiro completo del equipo de apoyo, el Representante de Operaciones deberá asegurarse que hayan abordado todos los pasajeros (procedimiento de seguridad), para así poder indicar al operador de equipo que comience el movimiento de equipo de apoyo.

El Representante de Operaciones debe supervisar que el operador se auxilie de un trabajador general para reducir el riesgo de accidente, y que coloque el equipo a una distancia de 7.5 metros aproximadamente de la aeronave, dejando así el área libre de obstáculos y lista para el Push Back.

Una vez retirado el equipo, se procederá al cierre de todos los compartimentos de carga, siendo obligación del Representante de Operaciones realizar una supervisión de lo anterior, evitando así que puede existir una demora, además de efectuar una revisión de que no existan golpes en la aeronave provocados por equipo de apoyo.

Como último punto, los trabajadores generales encargados deberán estar atentos a la indicación del Representante de Operaciones para retirar conos y calzos.

DIRECCIONAMIENTO DE SALIDA Y PUSH BACK.

Antes de iniciar el Push Back, el Operador de equipo tendrá que verificar que el tractor y la horquilla o barra, sean los apropiados para el tipo de aeronave; así como también hará una inspección física a la barra u horquilla para detectar cualquier irregularidad o daño que esta pudiera tener:

- El ojillo debe estar alineado con respecto al cuerpo de la barra, no debe presentar fisuras u ovalamientos.
- El cuerpo de la barra no debe estar curvado ni presentar daños tales como: golpes, dobleces o uniones con soldadura.

- La horquilla o mandíbula de sujeción (cabeza de la barra) no debe presentar juego, las uniones con soldadura deben estar en buenas condiciones, debe contar con pernos fusibles, las flechas de engarce no deben presentar deformaciones y los seguros de las flechas de engarce o cabeza de sujeción según aplique en buen estado.
- El sistema hidráulico de la Carretilla no debe presentar fugas. En la carretilla manual se deberán revisar sus componentes y su alineación.

De manera paralela el Representante de Operaciones coordinará el desacoplamiento del pasillo telescópico, sala móvil o escalera, asegurándose que todas las puertas se encuentren cerradas.

Desacople de pasillo telescópico



Fig. I-9

Una vez realizado lo anterior, solicitará al Operador de equipo realizar el acoplamiento de la barra u horquilla según sea el caso, auxiliado con un trabajador general, de acuerdo al procedimiento descrito a continuación:



Angulo máximo de giro

Fig. I-10

- El operador verifica que los seguros de by pass y antirretracción estén puestos.
- Un trabajador general nivelará la barra u horquilla a la altura requerida manualmente o con elevador hidráulico de tal forma que la guía se deslice sobre el soporte en el tren de nariz para engazarla.
- El operador aproximará el tractor, auxiliado de un hombre guía.
- El trabajador general realizará el acoplamiento de la barra u horquilla con el tractor.

- El trabajador general retraerá la carretilla supervisando que esta no haga contacto con el suelo.

Por otra parte el Representante de Operaciones asignará a los trabajadores generales que considere convenientes para el procedimiento de FOD y el retiro de calzos y conos.

Es importante que el Representante de Operaciones verifique que los seguros de antirretracción y by pass estén colocados.

Una vez que todo este listo para el inicio del Push Back, el Representante de Operaciones colocará a los aleros asignados en la posición correcta. Los trabajadores generales sin asignación de actividad deberán realizar la valla de salida,

El Representante de Operaciones coordinará con el mecánico el momento del rompimiento de la inercia de la aeronave, debiendo avisar posteriormente al operador el momento de iniciar.

Durante el movimiento de Push Back, el Representante de Operaciones deberá colocarse a un lado de la aeronave de tal forma que tenga contacto visual con los aleros y el operador supervisando lo siguiente:



Fig. I-11

- No se exceda el ángulo de giro del tren de nariz.
- No haya señalamientos por parte de los aleros que indiquen riesgo de golpe o accidente,
- Que el operador no exceda la velocidad de remolque (5 km/hr) y no realice aceleraciones bruscas.
- Que el avión quede alineado con la calle de rodaje sobre la que va a continuar su movimiento.

En el momento en que se detiene el tractor, el Representante de Operaciones dará la indicación al capitán de la aeronave de alto. Cuando el mecánico dé la indicación de frenos puestos se realiza la operación del desacoplamiento de la horquilla u barra:



Fig. I-12

- Un trabajador general bajará el elevador manual o hidráulico por medio de la manija o palanca de la bomba. Las horquillas normales no cuentan con este sistema.
- Un trabajador general desengarzará la horquilla u barra del tractor quitando el perno. Si este se encuentra atorado le indicará al operador que mueva ligeramente el tractor hacia atrás o hacia delante para que se pueda liberar.
- Un trabajador general desengrasará la horquilla/barra del tren de nariz.
- Mientras el operador retira el tractor y la barra de la trayectoria de la aeronave un trabajador general quitará los seguros de antirretracción y by pass bajo la supervisión del mecánico y se los mostrará al Capitán de la aeronave.
- En los equipos B-727 se deberá asegurar que el perno de unión de eslabones se encuentre correctamente instalado y asegurado. Así mismo se deberá instalar de nuevo el pasador en el perno de unión de los eslabones de torsión.

Por último, cuando el mecánico se haya desconectado del interphone y se aleje lo suficiente junto con los aleros, el Representante de Operaciones señalará al Capitán al mando de la aeronave que está libre de obstáculos y dará las señales correspondientes y reglamentadas para indicar que continúe sobre la calle de rodaje o proceda hasta el próximo Representante de Operaciones.

DIRECCIONAMIENTO DE SALIDA POR PROPIO IMPULSO

Este proceso es similar al del Push Back hasta el momento en que se va a iniciar el rompimiento de la inercia, considerando que para este caso no se empleará el tractor ni la barra u horquilla y los seguros de antirretracción y by pass se quitarán antes del inicio del movimiento.

Los conos deberán ser retirados por el trabajador general asignado antes de que se enciendan los motores de la aeronave.

El Representante de Operaciones dará la instrucción a los trabajadores generales para que retiren los calzos. Esto se deberá realizar con precaución caminando por un lado del fuselaje de la aeronave debido a que en ese momento se encontrará un motor encendido.

Los trabajadores generales deberán formar la valla de Salida junto con las auxiliares de imagen y vestido (si tienen oportunidad) hasta que la aeronave haya iniciado el viraje, retirándose en ese momento evitando con esto que el flujo de los motores los puedan dañar.

En este proceso los trabajadores generales no deberán realizar la función de Aleros debido al riesgo que existe por el flujo de los motores.

Durante el direccionamiento de salida, el Representante de Operaciones realizará los señalamientos para que la aeronave rompa la inercia.

ACTIVIDADES AL FINAL DEL SERVICIO

Cuando la aeronave ha recibido la indicación de libre por parte del Representante de Operaciones y se desplace por propio impulso el grupo de trabajo deshará la valla y dejará libre de obstáculos el área.

Los trabajadores generales deberán trasladar el material de apoyo utilizado (calzos) y los materiales insumos de limpieza en su lugar de resguardo concentrándose posteriormente en la oficina de operaciones para verificar su nuevo vuelo a atender.

El operador de equipo son los responsables de trasladar el equipo de apoyo utilizado durante la atención del vuelo a los corralones o zonas de resguardo asignadas. Una vez concluida esta actividad deberá verificar en la oficina de operaciones su próximo vuelo.

El Representante de Operaciones supervisará el retiro de material, insumos, equipo y deshechos de la posición. Confirmará si el vuelo continúa bien, enviará los mensajes operacionales y asegurará que se archive la papelería correspondiente.

1.2.7 PROCEDIMIENTO DE ESTIBA EN EL AREA DE BANDAS DE SALIDA

MANEJO DE EQUIPAJE EN ZONA DE CLASIFICACION.

Procedimiento:

- 1.- El analista o trabajador general en bandas de salida de zona de clasificación requisitará el formato "programación control de equipaje en bandas de salida" . Esto es con el motivo de llevar un control y seguimiento de los vuelos para atender por el personal asignado en bandas zona de clasificación.
- 2.- El analista o trabajador general en bandas zona de clasificación, verificará que la clasificación del equipaje, al vuelo correspondiente, sea realizada correctamente por el empleado general, cotejando la cantidad del equipaje clasificado con los datos del formato de control de equipaje.
- 3.- El trabajador general asignado en bandas zona de clasificación, recibirá la relación de los vuelos asignados durante el turno y el formato correspondiente, para el control del equipaje (tarjeta de control) según corresponda, para el equipo de cabina ancha o angosta.
- 4.- El trabajador general en zona de clasificación, recibirá y seleccionará el equipaje correspondiente al número de vuelo asignado, clasificando el equipaje clase premier o primera, turista y equipaje en conexión (colocándolo en los carros equipajeros o contenedores, procurando separar en carros equipajeros o contenedores aparte el equipaje clase premier o clase ejecutiva, y equipaje en conexión).
- 5.- El trabajador general en zona de clasificación, requisitará en la tarjeta de control de equipaje, según corresponda, conforme se vaya recibiendo el equipaje en las bandas, donde anotara en la manera señalada la cantidad de equipaje correspondiente al número de control, indicando si es equipaje de clase premier o clase ejecutiva, clase turista, o en conexión. Entregando la tarjeta de control de equipaje al supervisor de bandas o colocara en el contenedor correspondiente, en caso de estibar en carros equipajeros se le entregará al operador de equipo de apoyo.
- 6.- El trabajador general en bandas de salida zona de clasificación, girara las instrucciones al operador de equipo de apoyo para que este pueda trasladar el equipaje de salida a la aeronave correspondiente.
- 7.- El trabajador general verificará si existe equipaje rezagado en las bandas de salida en zona de clasificación, en conexiones y anaqueles para que sea enviado al vuelo correspondiente.
- 8.- El trabajador general enviará al representante de operaciones en plataforma, al cierre del vuelo, el formato de control de equipaje, para que este tenga conocimiento de la cantidad de equipaje que se va a cargar a la aeronave.

1.2.8 DESPACHO

La adecuada realización de un peso y balance, es sin duda parte fundamental de la seguridad operacional de la aeronave.

Derivado de los constantes cambios en las operaciones modernas de las aeronaves ha surgido la necesidad de obtener la mayor eficiencia de cada vuelo por lo cual se ha diseñado un sistema de control preciso llamado D-plan sobre el peso y balance de las aeronaves.

Es esencial que el peso y balance de una aeronave se encuentre dentro de ciertos límites para efectuar el vuelo con seguridad. Estos límites se dan como porcentaje de la cuerda aerodinámica media CAM y varían con el peso del avión.

La CAM es la cuerda imaginaria de un perfil en el que se consideran concentradas todas las cargas aerodinámicas del ala en todas las condiciones del vuelo.

Los fabricantes especifican los límites del centro de gravedad (c.g.) denominados límites de diseño, los cuales son utilizados por la aerolínea para determinar los límites más restringidos llamados límites operacionales, estos se ajustan para tomar en cuenta las características de cada tipo de avión, como son: configuración de la cabina de pasajeros, movimiento normal de pasajeros y tripulantes en vuelo, movimiento de combustible, movimiento de partes móviles del avión, siendo estos los que se muestran en los formatos de peso y balance, dentro de los cuales es permisible que quede el centro de gravedad del avión.

Con la elaboración del Manifiesto y Balance a través del Sistema D-Plan se , asegura que:

- a) Las condiciones de Peso y Balance de la Aeronave sean correctas y dentro de límites.
- b) La aeronave sea cargada de acuerdo a reglamentaciones establecidas en general y la distribución de carga para el vuelo en particular.
- c) La información contenida en el Manifiesto de Peso y Balance corresponda con la carga actual en la aeronave, pasajeros y combustible incluido.

Es importante seguir las políticas y procedimientos establecidos en los Manuales de Despacho de Aeromexico (AMX), Mexicana de Aviación (MXA) y Aerolíneas Terceras.

1.2.9 LIMITE PARA EL ACERCAMIENTO DEL EQUIPO DE APOYO.

El personal que opere cualquier equipo motorizado, deberá de contar con la capacitación correspondiente para realizar dicha labor, siendo avalado por la licencia correspondiente.

Antes de iniciar el acercamiento de la unidad, el operador deberá estacionar la unidad a una distancia mínima de 7.5 metros fuera del contorno de la aeronave en donde deberá realizar una prueba al sistema de frenos.

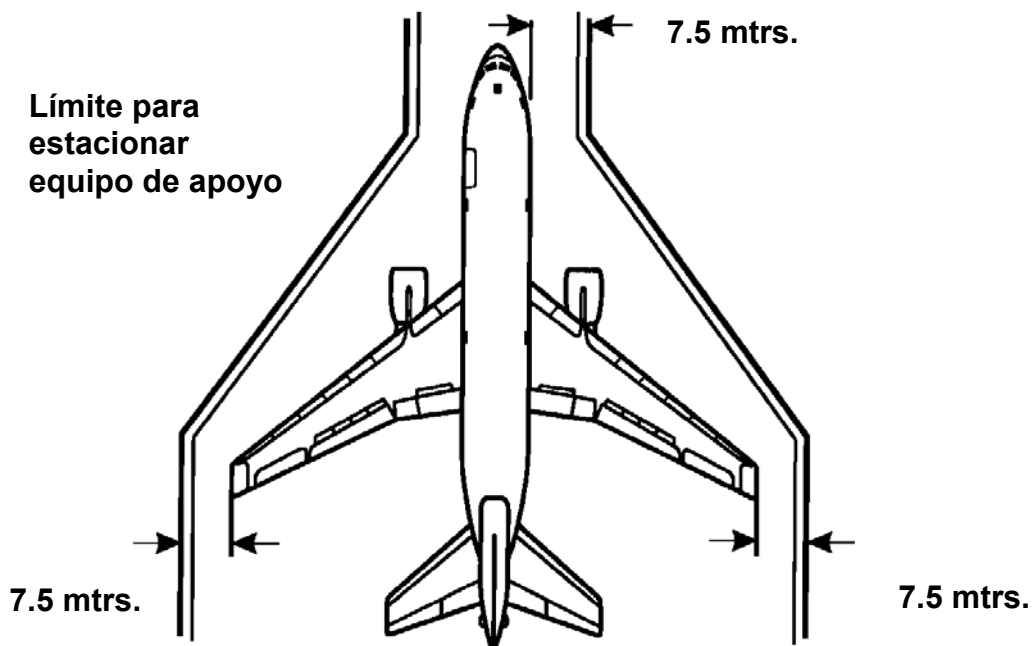


Fig. I-12

C) ACERCAMIENTO DE EQUIPO DE APOYO

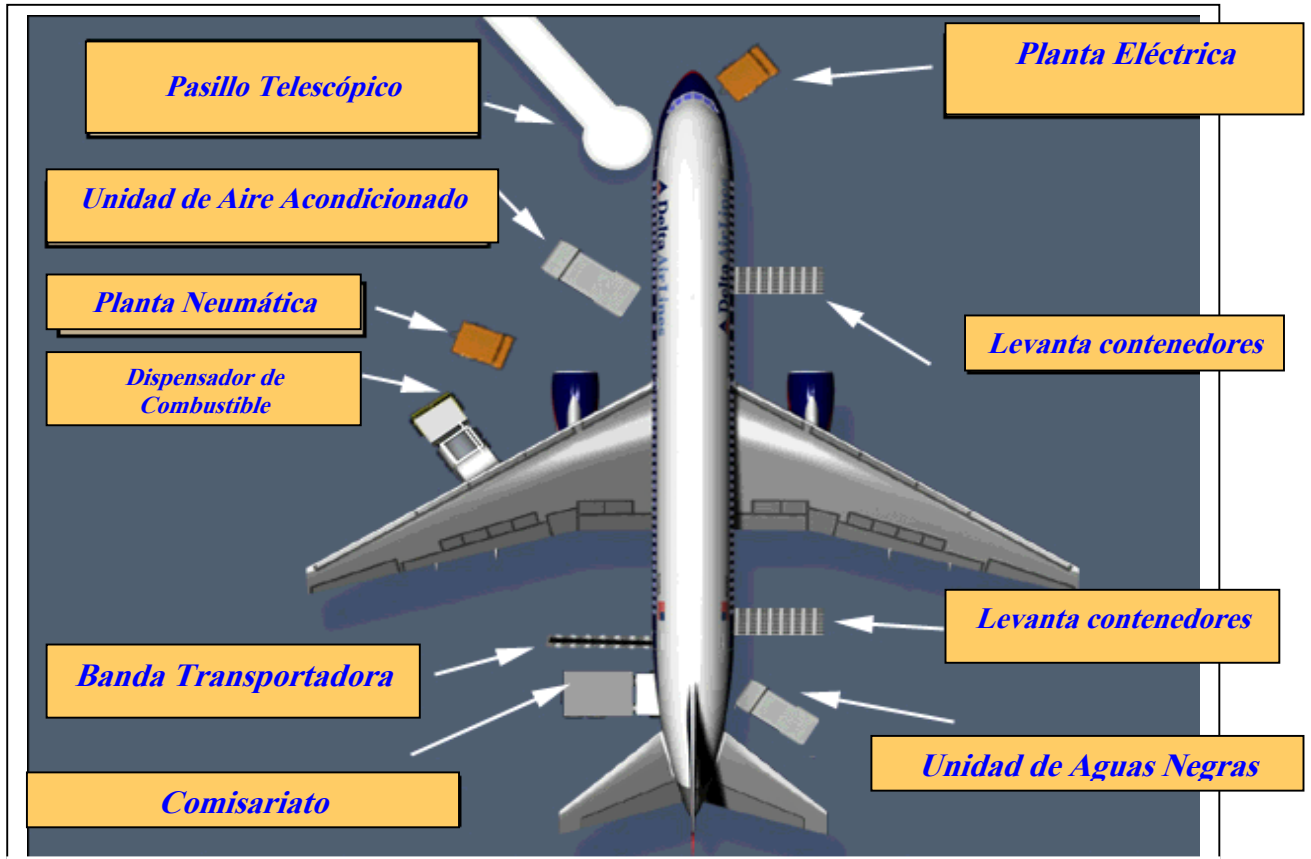
Para iniciar el acercamiento del equipo de apoyo, el personal que realizará la labor deberá de verificar previamente al iniciar el movimiento, que el área por la cual se va a desplazar no se encuentre con ningún obstáculo

El acoplamiento y acercamiento de cualquier equipo de apoyo a la aeronave deberá realizarse con un hombre guía o apoyado de un cono y a vuelta de rueda

Para evitar algún posible golpe. El trabajador general que realice la función de hombre guía deberá colocarse a la vista del operador casi a la altura en la cual el equipo motorizado se va a detener.

En los siguientes esquemas se muestra la distribución en plataforma de de los diferentes equipos de apoyo.

ESQUEMA I-1



ESQUEMA I-2



Todas las operaciones de las aeronaves en tierra se dividen en dos partes:

ALA ARRIBA. Son todas las operaciones que se efectúan a bordo de las aeronaves por ejemplo :

1. Seguridad (en recuperación), comisariato (abastecimiento de alimentos, cocinas), personal de limpieza, Mantenimiento, agente de sillas de ruedas, etc.

ALA ABAJO. Son todas las operaciones que se efectúan abajo de la aeronave o en Plataforma. Por ejemplo:

2. Escalera motorizada
3. Unidad de aguas negras
4. Unidad de agua potable
5. Combustible
6. Rampa motorizada
7. Loader (Levanta contenedores)

1.2.10 NECESIDADES DE LA EMPRESA.

En virtud de la constante evolución de la aviación en general, Nuestra Empresa Prestadora de Servicios (de apoyo en tierra), ha orientado sus políticas para ser una empresa que proporcione un excelente servicio a las aerolíneas que integran el Fideicomiso; una empresa que se reconoce por la calidad del servicio, con base en nuestro personal que con su alto grado de capacitación, disciplina y profesionalismo contribuye a realizar cada una de las operaciones aéreas dentro del estricto marco regulatorio establecido por la Autoridad Aeronáutica.

Nuestra Empresa, como toda empresa de servicios de apoyo en tierra, tiene la necesidad de crear un nuevo departamento, encargado únicamente de la limpieza de las aeronaves para sus clientes principales AEROMEXICO Y MEXICANA DE AVIACION, su meta es dar un servicio eficiente con base a los requerimientos y estándares de nuestros mismos clientes y con una excelente calidad. Buscamos mejorar sistemáticamente Nuestro Procesos y una continua orientación a seguir siendo los Líderes del mercado.

En lo particular, la necesidad de crear un nuevo departamento encargado únicamente de la limpieza de las aeronaves, surge a raíz del incumplimiento en los estándares de calidad de las propias aerolíneas, lo que se entenderá después de dar una breve descripción del procedimiento que se realizaba.

¿Por que surge la necesidad de un nuevo Departamento de Limpieza y vestido?

El servicio de limpieza es realizado por los trabajadores generales, que a su vez se encargaban de la descarga y carga de las aeronaves, no contaban con ningún tipo de proceso establecido específicamente para las diferentes actividades de limpieza en las cabinas de los aviones, tampoco tenían tiempos estandarizados para la realización de esta actividad, eso sin mencionar que los equipos deben tener un tránsito máximo de 45 minutos en posición de estacionamiento, este tiempo es con el que cuenta la empresa para realizar todos los servicios que se le da a una aeronave (abastecimiento de combustible, carga y descarga, equipaje, agua potable, aguas negras, mantenimiento, vestido, tráfico, remolque, rampas, comisariato, seguridad, despacho, tripulación y limpieza.), también la plantilla de trabajadores que se tiene en cada zona de operación, al igual el equipo motorizado y mecánico que se utiliza, es insuficiente por el incremento inestable del numero de operaciones(vuelos) que se tiene en determinado tiempo.

EL PROCESO ACTUAL

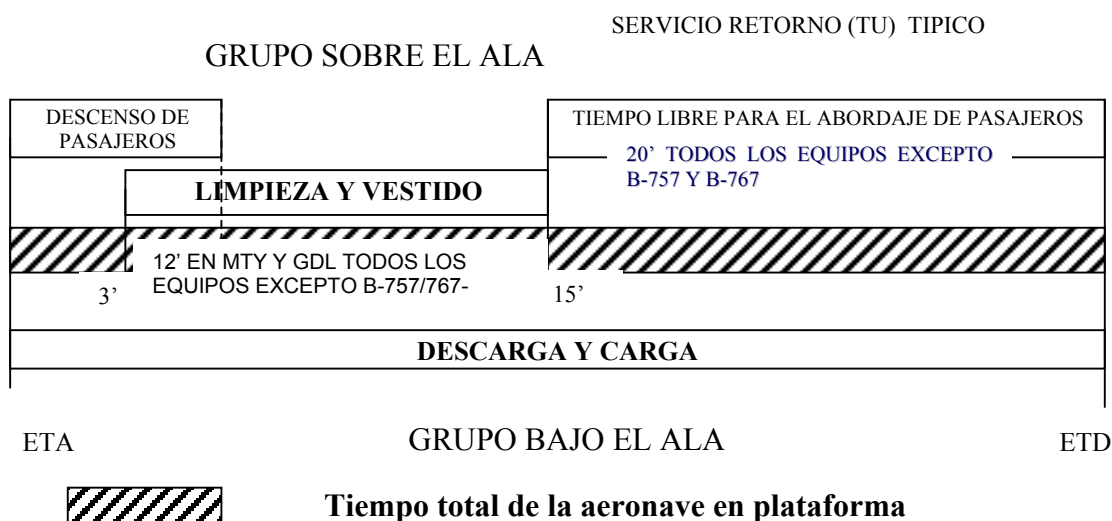
El proceso que se realizaba consistía en designar a un oficial de operaciones, encargado de coordinar todos los servicios previamente mencionados, apoyado por una célula de cinco trabajadores generales, cuyas funciones son:

- 1.- **SEÑALIZACIÓN:** Consiste en indicar al Oficial de Operaciones el libre paso de la ala del avión, al igual que la posición de la misma (punto de atraque).
- 2.- **BALIZAMIENTO:** Consiste en .colocar calzos y conos en los lugares establecidos.
- 3.- **CARGA Y DESCARGA:** Consiste en bajar el equipaje de pasajeros, al igual que su carga, y colocarlo en carros equipajeros para su posterior traslado, y después de realizar el servicio, subir al avión el equipaje de pasajeros y de carga para el vuelo de salida; esta es la función prioritaria de los trabajadores generales, ya que el volumen de carga que se presenta en promedio es equivalente a una o dos toneladas por vuelo; independientemente del equipaje de los pasajeros.
- 4.- **LIMPIEZA:** Consiste en realizar las actividades propias de la limpieza en las cabinas ancha y angosta; (baños, cocinas, filas de asientos, cabina de pilotos).

Ahora el tiempo con que se dispone para efectuar un servicio en tierra a la aeronave esta en función de los itinerarios de cada vuelo, es decir, de la hora en que llegue y salga la aeronave entre cada vuelo.

Además de lo anterior tenemos limitantes internas en los tiempos, esto derivado de las actividades complementarias para el servicio integral como lo son el descenso de pasajeros, trabajos de mantenimiento, abordaje de pasajeros e incluso actividades simultáneas con el personal de comisariato y la tripulación.

A continuación esquematizaremos la distribución del tiempo para realizar el servicio, los cuales deben ser respetados para evitar una demora en el itinerario del vuelo.



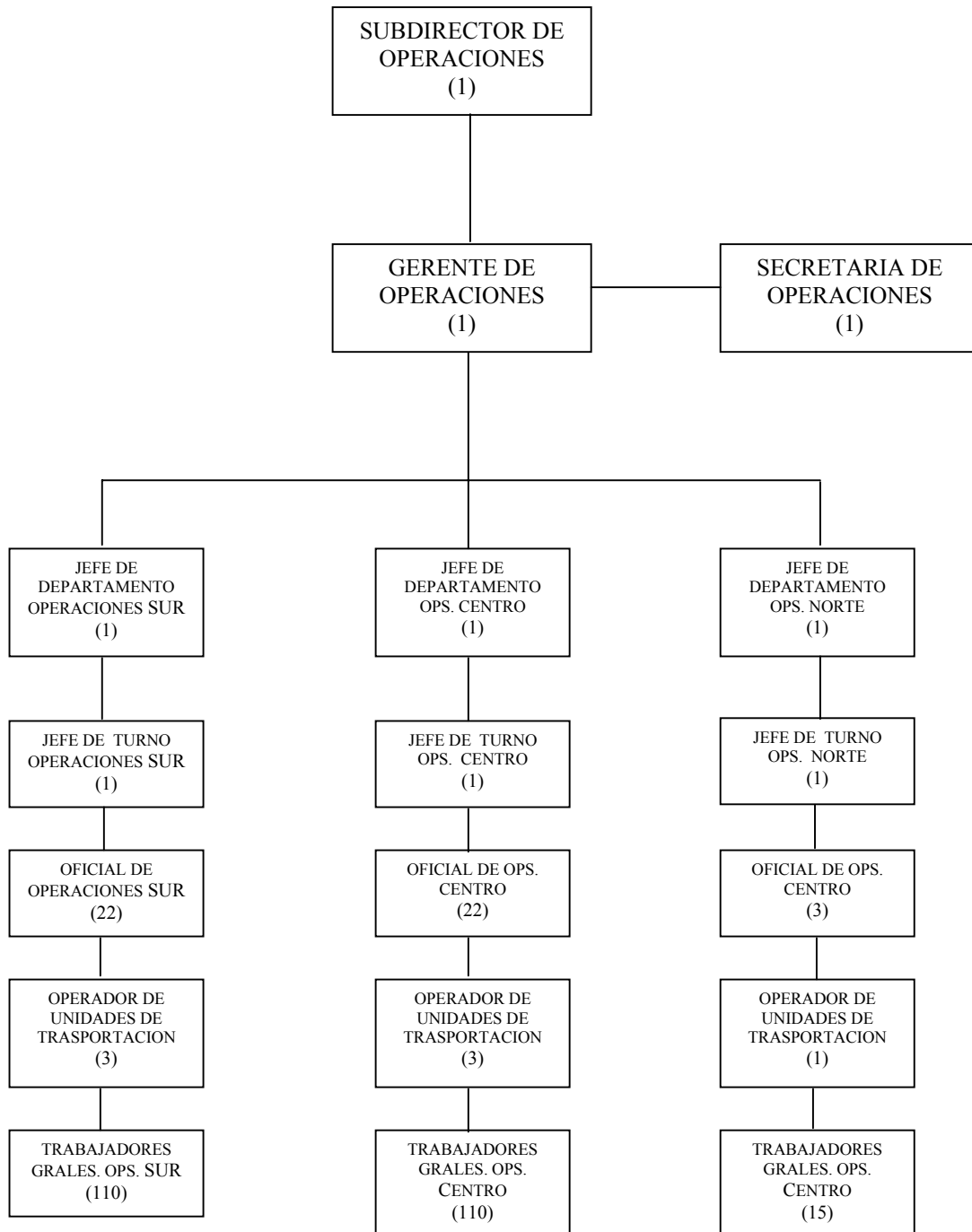
Al llegar la aeronave a posición, el grupo sobre el ala entrara a la aeronave máximo 3 minutos después de haber llegado esta a plataforma para iniciar la limpieza y vestido por la parte posterior de la misma, ya que aún se encontrarán descendiendo pasajeros, los cuales bajan en promedio en 8 minutos.

El tiempo disponible para realizar el servicio si aborda a los 3' después de la llegada del vuelo tiene **12'** para DC'9, MD'S, F-100, A-320, B-727 Y **17'** para B-757 . para todos los equipos. excepto B-767, el cual tiene 25 a 30 mins. para en el servicio de tránsito SI ABORDA DESPUES TENDRA MENOS TIEMPO. Para el servicio de escala los tiempos disminuyen.

Este grupo de trabajadores es asignado por el departamento de operaciones sur, para atender solo vuelos de la Aerolínea de AEROMEXICO. También se tiene personal asignado por el departamento operaciones centro, que atiende solo vuelos de la Aerolínea MEXICANA DE AVIACION y del departamento operaciones norte, tiene personal asignado solo para vuelos de Aerolíneas internacionales por ejemplo cubana de Aviación S.A.; . A continuación se presenta como esta formado el área de operación.

VER DIAGRAMA I.1B

1.2.10A ORGANIGRAMA DE OPERACIONES



La problemática del servicio de limpieza como proceso y procedimiento realizado actual se resume en los siguientes puntos:

- I El Departamento de Operaciones (sur, centro, norte) es responsable de coordinar todas las operaciones de atención de la aeronave en plataforma: abastecimiento de combustible, de agua potable, de alimentos, servicio de aguas negras, limpieza etc.
- II El proceso y procedimiento de limpieza de las aeronaves es responsabilidad del Departamento de Operaciones.
- III El manejo y control de la célula de 5 trabajadores generales es responsabilidad del Departamento de operaciones. Operaciones Zona Sur, Operaciones Zona Centro u Operaciones Zona Norte.
- IV La carga de trabajo de la célula de los 5 trabajadores para atender una aeronave es demasiada.
- V La carga de trabajo para el Departamento de Operaciones (sur, centro, norte) es excesiva.

Por lo anterior, se puede entender el porque los trabajadores generales realizaban un servicio de limpieza de muy mala calidad, y excediendo los tiempos de realización, lo que se traduce en demoras para las aerolíneas, multas para Nuestra Empresa y desde luego, el reclamo de los usuarios.

Es a raíz de lo anterior, que surge la necesidad de crear un departamento nuevo e independiente, que se ocupe únicamente de realizar el servicio de limpieza, pero además la empresa requiere que lo realice **personal femenino, ya que se tiene la idea que esta labor la realizan mejor y con mayor eficiencia, claro que mediante un estudio que avale costos, tiempos, procesos, requerimientos, procedimientos, características y perspectivas.**

I.3 PERSPECTIVAS DE LA EMPRESA PARA EL NUEVO DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

Como se ha explicado anteriormente, para “Nuestra Empresa” lo más importante es el Cliente, y en su filosofía de innovación constante, plantea la forma de mejorar los servicios que presta, con el objetivo siempre de beneficiar al Cliente.

1.3.1 CREACION DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

Los servicios que “Nuestra Empresa” pretende ofrecer con la creación de un nuevo departamento (Imagen y Vestido) es primero superar las expectativas de nuestros principales Clientes, las Aerolíneas Aeroméxico y Mexicana de Aviación, segundo ganar nuevos clientes con estos nuevos servicios, y todo esto se hace como muestra de nuestra propia superación, ya que con la influencia de la globalización, sino evolucionamos se irá decayendo económicamente poco a poco, como muchas empresas que llegan a su quiebra total.

El objetivo de la empresa al efectuar el servicio de limpieza en cabinas a las aeronaves es la de otorgar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades del cliente de mantener un adecuado estado de higiene para el bien estar y satisfacción de los pasajeros que transporta, así como de la misma tripulación.

I.3.2 TIPOS DE SERVICIO

El servicio de limpieza y vestido que se ofrece se dará a determinados tipos de servicio aéreo, los cuales se describirán a continuación.

SERVICIO DE LIMPIEZA PARA LOS DIFERENTES TIPOS DE SERVICIO

Los Servicios de limpieza que requiere y ofrece para sus principales clientes son:

ORIGEN

TRANSITO

RETORNO

TERMINAL

LLEGADA

I.3.3 DEFINICION DE LOS SERVICIOS.

-SERVICIO ORIGEN.

Es el servicio que se les proporciona a la aeronaves a la salida de su primer vuelo de itinerario.

-SERVICIO TRANSITO

Es el servicio que proporciona a las aeronaves, en el cual, el pax(pasajero) permanece a bordo de la aeronave.

-SERVICIO RETORNO

Es el servicio que se le efectúa a las aeronaves que permanecen en plataforma por un periodo de treinta a sesenta minutos, en el cual desciende todo el pasaje.

-SERVICIO TERMINAL (tránsito largo).

Es el servicio que se le efectúa a las aeronaves que permanecen en plataforma por un periodo de dos a cuatro horas, en el cual desciende todo el pasaje.

-SERVICIO DE LLEGADA.

Es el servicio que se le efectúa a las aeronaves a la llegada de su último vuelo de itinerario.

Con los tipos servicios anteriores que ofrece la empresa y en común acuerdo con las necesidades de las aerolíneas Mexicana de Aviación y Aeroméxico , se describen las actividades que se tienen que realizar y lo que solicita las aerolíneas como cliente para todos sus equipos.

I.3.4 SERVICIO DE LIMPIEZA EN CABINA

Las áreas de la aeronave en donde se efectúan los servicios de limpieza son los siguientes:

- **Baños**
- **Cocinas**
- **Cabina de Pasajeros**
- **Cabina de pilotos**

Por cada servicio se muestra una lista de actividades a desarrollar en cada área de trabajo, mismas que se deberán respetar acorde al tipo de servicio y tiempo disponible para estas.

En las actividades en cada servicio se presentan tres casos:

- **Actividad Obligatoria**
- **Actividad a efectuar por condición**
- **Actividad a efectuar por solicitud.**

Actividad Obligatoria

Son aquellas incluidas por contrato en cada servicio, es decir siempre se llevan a cabo, sin embargo están sujetas al tiempo disponible de la aeronave en plataforma presentándose la posibilidad de ajustar el numero de actividades a cumplir en función de este tiempo.

Actividad a efectuar por condición

Se llevaran a cabo cuando se presente un estado de evidente necesidad de limpieza en una determinada área del interior de la cabina, pero siempre y cuando lo permita el tiempo de estancia en plataforma de la aeronave.

Actividad a efectuar por solicitud.

Se llevara acabo cuando se manifieste un requerimiento por parte del representante de la aerolínea o de algún miembro de la tripulación por conducto de este mismo, siempre y cuando lo permita el tiempo de estancia en plataforma de la aeronave.

I.3.5 ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE TRANSITO

CABINA DE PILOTOS

- 1) Recolectar basura de piso, portavasos y asientos
- 2) Vaciar y limpiar los ceniceros
- 3) Sacudir los asientos
- 4) Cruzar cinturones
- 5) Aromatizar**
- 6) Limpiar parabrisas**
- 7) Limpiar consolas laterales**
- 8) Limpiar puerta por fuera*

Nota: (*) Esta actividad se realizara por condición

(**) Estas actividades son únicamente a solicitud

La limpieza de los parabrisas se efectuara únicamente con agua y franela, si se requiere limpiar por fuera se realizara hasta donde alcance la mano del personal.

FIGURA I-13



CABINA DE PASAJEROS

- 1) Recoger basura de los asientos
- 2) Sacudir los asientos
- 3) Acomodar y cruzar cinturones
- 4) Recolectar basura de la bolsa revistera
- 5) Recolectar basura de la alfombra
- 6) Vaciar los ceniceros
- 7) Limpiar mesas de servicio**
- 8) Aromatizar**
- 9) Limpiar canastillas**
- 10) Limpiar mamparos**

Nota: (**) Estas actividades son únicamente a solicitud

Únicamente se limpian los asientos desocupados y aquellos en los que no se tenga que cruzar a un pasajero (✓.- Se limpia, X.- No se limpia)

FIGURA I-14



() Pasajero sentado

BAÑOS

- 1) Vaciar botes de basura
- 2) Limpiar la cómoda y el lavabo
- 3) Limpiar asiento, tapadera y poceta
- 4) Limpiar espejo
- 5) Limpiar piso
- 6) Acomodar accesorios*
- 7) Colocar papel cubrepoceta
- 8) Limpiar paredes*
- 9) Limpiar puerta por los dos lados*
- 10) Aromatizar

Nota: (*) Esta actividad se realizara por condición

FIGURA I-15



COCINAS

- 1) Vaciar botes de basura
- 2) Colocar bolsa nueva
- 3) Limpiar mesas de trabajo
- 4) Sacar caja del compactador de basura***
- 5) Colocar caja en el compactador de basura***
- 6) Limpiar piso

Nota: (***)- Cuando la cocina cuente con compactador.

Importante: Esta prohibido abrir puertas en las aeronaves, si se requiere abrir para sacar la bolsa del bote de basura se debe solicitar al personal de la Aerolínea.

Esta prohibido utilizar el mismo trapeador o mapo para limpiar la cocina y el baño, deben ser diferentes (mapo azul para baños y mapo rojo para cocinas).

FIGURA I-16



Baños



Cocinas



I.3.6 ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE RETORNO

CABINA DE PILOTOS

- 1) Recolectar basura de piso, portavasos y asientos
- 2) Vaciar y limpiar los ceniceros
- 3) Sacudir los asientos
- 4) Cruzar cinturones
- 5) Aromatizar**
- 6) Limpiar parabrisas**
- 7) Limpiar consolas laterales*
- 8) Limpiar puerta por fuera

Nota: Estas actividades se podrán efectuar solo si lo permite el comandante

(*) Esta actividad se realizara por condición

(**) Estas actividades son únicamente a solicitud

La limpieza de los parabrisas se efectuara únicamente con agua y franela, si se requiere limpiar por fuera se realizara hasta donde alcance la mano del personal.

FIGURA I-17



CABINA DE PASAJEROS

- 1) Recoger basura de los asientos
- 2) Sacudir los asientos
- 3) Acomodar y cruzar cinturones
- 4) Recolectar basura de la bolsa revistera
- 5) Recolectar basura de la alfombra
- 6) Aspirar o barrer alfombra
- 7) Vaciar los ceniceros
- 8) Limpiar mesas de servicio**
- 9) Aromatizar
- 10) Limpiar canastillas*
- 11) Limpiar mamparos*

Nota: (*) Esta actividad se realizara por condición

(**) Estas actividades son únicamente a solicitud

FIGURA I-18



BAÑOS

- 1) Vaciar botes de basura
- 2) Limpiar la cómoda y el lavabo
- 3) Limpiar asiento, tapadera y poceta
- 4) Limpiar espejo
- 5) Limpiar piso
- 6) Vaciar y limpiar ceniceros
- 7) Acomodar accesorios
- 8) Colocar papel cubrepoceta*
- 9) Limpiar paredes*
- 10) Limpiar puerta por los dos lados*
- 11) Aromatizar

Nota: (*) Esta actividad se realizara por condición

FIGURA I-19



COCINAS

- 1) Vaciar botes de basura
- 2) Colocar bolsa nueva
- 3) Limpiar mesas de trabajo
- 4) Sacar caja del compactador de basura***
- 5) Colocar caja en el compactador de basura***
- 6) Limpiar piso

Nota: (***).- Cuando la cocina cuente con compactador.

Importante: Esta prohibido abrir puertas en las aeronaves, si se requiere abrir para sacar la bolsa del bote de basura se debe solicitar al personal de la Aerolínea.

Esta prohibido utilizar el mismo trapeador o mapo para limpiar la cocina y el baño, deben ser diferentes (mapo azul para baños y mapo rojo para cocinas).

FIGURA I-20



Baños



Cocinas



I.3.7 ACTIVIDADES DEL SERVICIO TERMINAL

CABINA DE PILOTOS

- 1) Recolectar basura de piso, portavasos y asientos
- 2) Vaciar y limpiar los ceniceros
- 3) Sacudir los asientos
- 4) Cruzar cinturones
- 5) Aromatizar
- 6) Limpiar parabrisas*
- 7) Limpiar consolas laterales
- 8) Limpiar puerta por fuera

Nota: (*) Esta actividad se realizara por condición

La limpieza de los parabrisas se efectuara únicamente con agua y franela, si se requiere limpiar por fuera se realizara hasta donde alcance la mano del personal.

FIGURA I-21



CABINA DE PASAJEROS

- 1) Recoger basura de los asientos
- 2) Sacudir los asientos
- 3) Acomodar y cruzar cinturones
- 4) Recolectar basura de la bolsa revistera
- 5) Recolectar basura de la alfombra
- 6) Aspirar o barrer alfombra
- 7) Vaciar los ceniceros
- 8) Limpiar mesas de servicio
- 9) Aromatizar
- 10) Limpiar canastillas*
- 11) Limpiar mamparos*

Nota: (*) Esta actividad se realizara por condición

FIGURA I-22



BAÑOS

- 1) Vaciar botes de basura
- 2) Limpiar la cómoda y el lavabo
- 3) Limpiar asiento, tapadera y poceta
- 4) Limpiar espejo
- 5) Limpiar piso
- 6) Vaciar y limpiar ceniceros
- 7) Acomodar accesorios
- 8) Colocar papel cubrepoceta
- 9) Limpiar paredes
- 10) Limpiar puerta por los dos lados
- 11) Aromatizar

FIGURA I-23



COCINAS

- 1) Vaciar botes de basura
- 2) Colocar bolsa nueva
- 3) Limpiar mesas de trabajo
- 4) Limpiar el alojamiento de las cafeteras
- 5) Sacar caja del compactador de basura***
- 6) Colocar caja en el compactador de basura***
- 7) Limpiar piso

FIGURA I-24



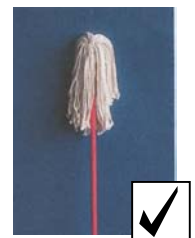
Nota: (***).- Cuando la cocina cuente con compactador.

Importante: Esta **prohibido abrir puertas** en las aeronaves, si se requiere abrir para sacar la bolsa del bote de basura se debe solicitar al personal de la Aerolínea.

Esta **prohibido utilizar el mismo trapeador** o mapo para limpiar la cocina y el baño, deben ser diferentes (mapo azul para baños y mapo rojo para cocinas).



Baños



Cocinas

1.3.8 ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE ORIGEN

CABINA DE PASAJEROS

- 1) Remover papel craft.
- 2) Acomodar materiales faltantes de vestido.

1.3.9 ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE LLEGADA

CABINA DE PILOTOS

- 1) Recolectar basura de alfombra.
- 2) Recolectar basura de ceniceros y porta vasos.

CABINA DE PASAJEROS

- 1) Recolectar todas las almohadas (primera clase y turista).
- 2) Recolectar todos los cobertores (primera clase y turista)
- 3) Recolectar toda la revista dañada o maltratada.
- 4) Recolectar toda los cabezales (primera clase y turista)

BAÑOS

- 1) Recolectar bolsas de basura
- 2) Recolectar pañuelos Kleenex
- 3) Recolectar toallas para manos
- 4) Recolectar paquete de papel cubrepoceta
- 5) Recolectar bolsas de mareo
- 6) Recolectar toallas sanitarias
- 7) Recolectar vasos

COCINAS

- 1) Recolectar bolsas de basura
- 2) Recolectar basura de barra
- 3) Recolectar basura de alacena
- 4) Recolectar basura de carritos de servicio sin precinto.

I.4 OBJETIVO DE LA DIRECCION GENERAL:

Basados en los objetivos generales de la Dirección General de Operaciones, que consisten en:

- * Operar con utilidades y obtener el RION esperado (Retorno de la Inversión Operativa NETA).
- * Ofrecer nuevas líneas de servicio, y ampliar las actuales, consolidando clientes.
- * Mejorar la eficiencia operativa (equipos de personal...) y administrativas (cartera, activos...).
- * Proporcionar los servicios de apoyo en tierra con calidad por encima de los niveles de satisfacción de la industria aérea internacional.
- * Mejorar en forma continua y permanente la productividad de los recursos, reduciendo costos para el sano desarrollo de la empresa.
- * Establecer relaciones con proveedores que conduzcan a obtener insumos de alta calidad y bajo costo, y que a su vez, identifiquen a nuestra empresa de servicio como uno de sus mejores clientes.

I.4.1 OBJETIVOS PARTICULARES

- El objetivo de la Empresa Prestadora de Servicios en lo particular, con respecto a la creación del nuevo departamento, es ofrecer a sus clientes un servicio de limpieza integro mediante la aplicación de los estudios realizados, recurriendo a los procesos, procedimientos y estándares preestablecidos.
- En un corto tiempo (6 meses) prestar el servicio de vestido de las aeronaves
- Es importante mencionar que otro de los objetivos de este proyecto es el de dar el servicio de limpieza y vestido a todas las aerolíneas con el mismo personal del Departamento es decir a las Aerolíneas: AEROMEXICO , MEXICANA DE AVIACION Y AEROLINEAS INTERNACIONALES , que lo requieran.
- Prestar en un futuro el servicio de limpieza y vestido a los equipos (aeronaves) que pernoctan de nuestros principales clientes Aeromexico y Mexicana de Aviación.
- Prestar el Servicio de Limpieza y Vestido en todos los Tipos de Servicio, que ofrece Nuestra Empresa Prestadora de Servicios Aéreos.

CAPITULO II PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y LOGISTICA PARA EL NUEVO DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO.

En este capítulo, apoyados de los instrumentos, fórmulas y técnicas que nos ofrece la Ingeniería Industrial; desarrollaremos los análisis necesarios para la obtención de los recursos (materiales, económicos, humanos, y de tiempo etc.), que formaran parte del nuevo Departamento de Imagen y Vestido.

Primeramente se tendrá que definir los procedimientos de las actividades de trabajo para la obtención de los estándares de servicios, en este caso el tiempo estándar, para después calcular la cantidad de personal a solicitar para nuestros diferentes tipos de servicio.

II.1 PROCEDIMIENTOS POR AREA DE TRABAJO Y TIPO DE SERVICIO

II.1.1 SERVICIO TRANSITO

CABINA DE PASAJEROS
COCINAS
BAÑOS
CABINA DE PILOTOS

En estos servicios solo se atenderán los lugares desocupados, siempre y cuando no se tenga que cruzar frente a un pasajero sentado en su lugar, se limpian todos los baños, cocinas y se solicita permiso para la limpieza de la cabina de pilotos, acorde al siguiente procedimiento:

CABINA DE PASAJEROS:

➤ Asientos: ESTA SECUENCIA SE SIGUE POR FILA DE ASIENTOS

1. Recolectara la basura del piso y la que esta sobre los asientos, incluyendo el periódico y depositarla en una bolsa.
2. Retirar el cabezal si esta en malas condiciones para sacudir el asiento y al final desecharlo
3. Cruzar el cinturón, colocando la hembra o hebilla abajo y el macho arriba.
4. Retirar la basura que se encuentre dentro de los ceniceros, y dejarlos abiertos y abatir los descansabrazos hacia arriba.
5. Enderezar de forma vertical el respaldo de los asientos.
6. Retirar la basura que se encuentre en el interior de la bolsa revistera.

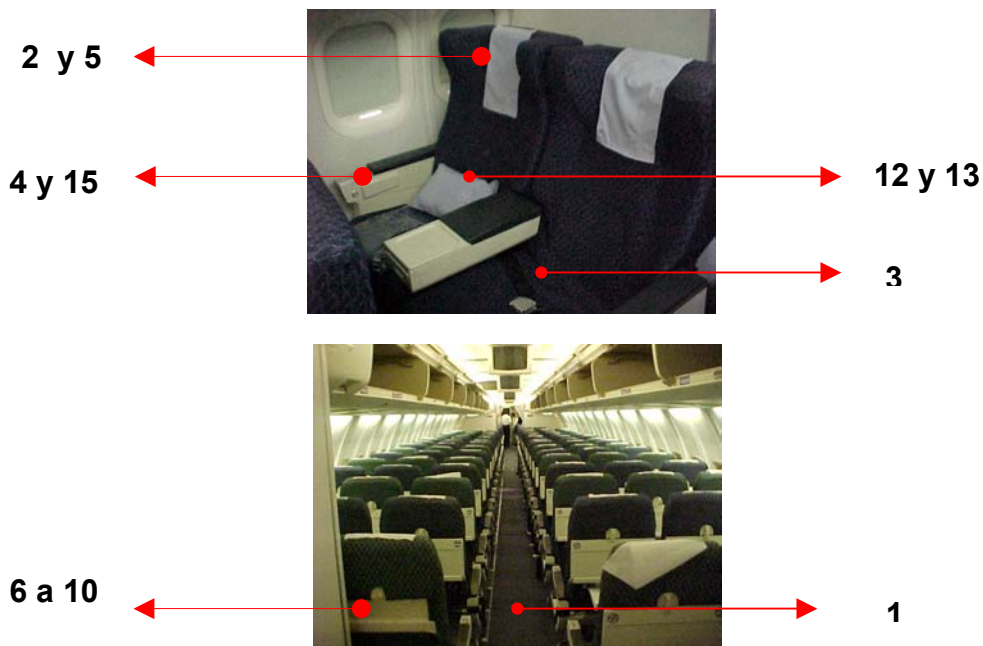


FIGURA II-1

7. Revisar si están acorde a estándares la bolsa de mareo, la tarjeta de seguridad y las revistas (mercatálogo, gran plan, etc.) si están.
8. Acomodarlas correctamente dentro de la bolsa revistera.
9. En caso de que no este acorde a estándares o falte alguna de estos artículos y se requiera, reponer acomodando correctamente.
10. Retirar los audífonos y kit de viaje de las bolsas revisteras (cuando exista).
11. Todos estos artículos en mal estado deberán ser depositados en una bolsa de plástico diferente de la bolsa de basura.
12. Revisar si están acorde a estándares las mantas y almohadas si están.
13. Doblar las mantas y acomodar las almohadas correctamente sobre los asientos.(cuando aplique)
14. En caso de que no este acorde a estándares o falte alguna de estos artículos y se requiera, reponer acomodando correctamente.
15. Colocar el descansabrazos en su posición horizontal.

➤ **LIMPIEZA DE ALFOMBRA:** Esta se va haciendo DESPUÉS de HABER terminado la mitad de las filas .

1. Si se detectan moronas en el piso éstas deberán de recogerse con la escoba y el recogedor barriendo únicamente el área con moronas sin molestar al pasajero.

➤ **EQUIPO DE DEMOSTRACION:**

1. Verificar que el equipo de demostración este completo: norma de seguridad, mascarilla de demostración, chaleco de demostración y cinturón de demostración.
2. Completar, sustituir por condición y Acomodar los ganchos del closet.

COCINAS:

1. Remover el bote de basura de su lugar, retirar la bolsa de su interior y depositarla en la bolsa de plástico. (En los casos de que la bolsa este limpia y parcialmente vacía solo vaciar la basura en la bolsa para la basura, no se cambia.
2. Recolectar la basura que se encuentre sobre la superficie de la mesa y colocarla en la bolsa de plástico de basura.
3. Limpiar la superficie de la mesa de servicio eliminando cualquier mancha o escurrimientos.
4. Limpiar todo el conjunto del fregadero eliminando escurrimientos y manchas

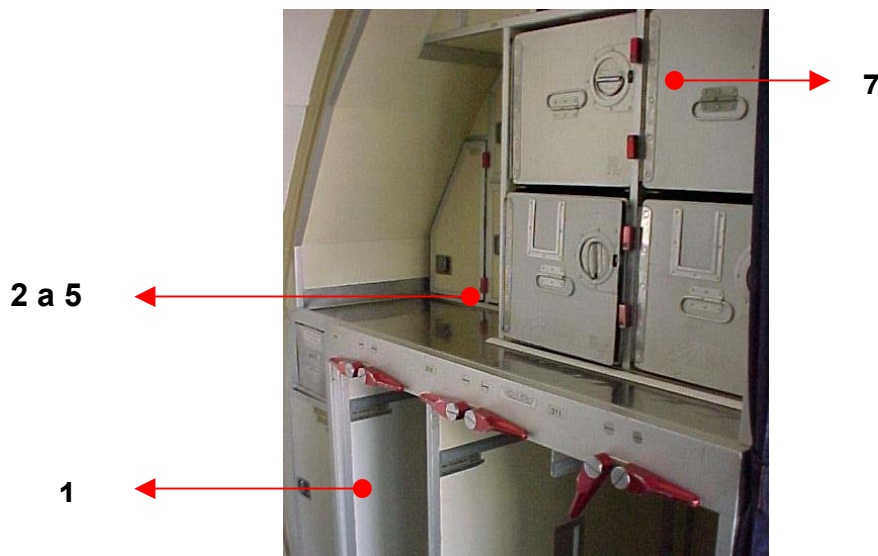


FIGURA II-2

5. Colocar la bolsa en el interior del bote y extenderla sobre la superficie interior quedando perfectamente bien colocada.
6. Rociar el piso con la solución jabonosa, trapearlo con el mechudo eliminando cualquier mancha sobre éste hasta quedar limpio.
7. Si nota alguna mancha en las alacenas, refrigerador, etc. Limpiar.
8. Si el personal de la aerolínea le solicita la limpieza de otro componente proceder a limpiarlo.
9. Trapear la entrada principal de vinilo y los pasillos hacia los baños.

BAÑOS:

Como primer paso el auxiliar deberá colocarse los guantes de látex para protegerse y comenzará a recolectar la basura de:

1. Vaciar botes de basura.
2. Colocar bolsa nueva al bote de basura y ponerlo en su posición.
3. Limpiar la cómoda y el lavabo.
4. Limpiar el espejo.
5. Limpiar los ceniceros.

Aplicar directamente sobre las áreas a limpiar la mezcla de agua y Cesco con el atomizador, después con el papel secante limpiar y secar las superficies, evitando emplear las toallas interdobladas de la aerolínea.

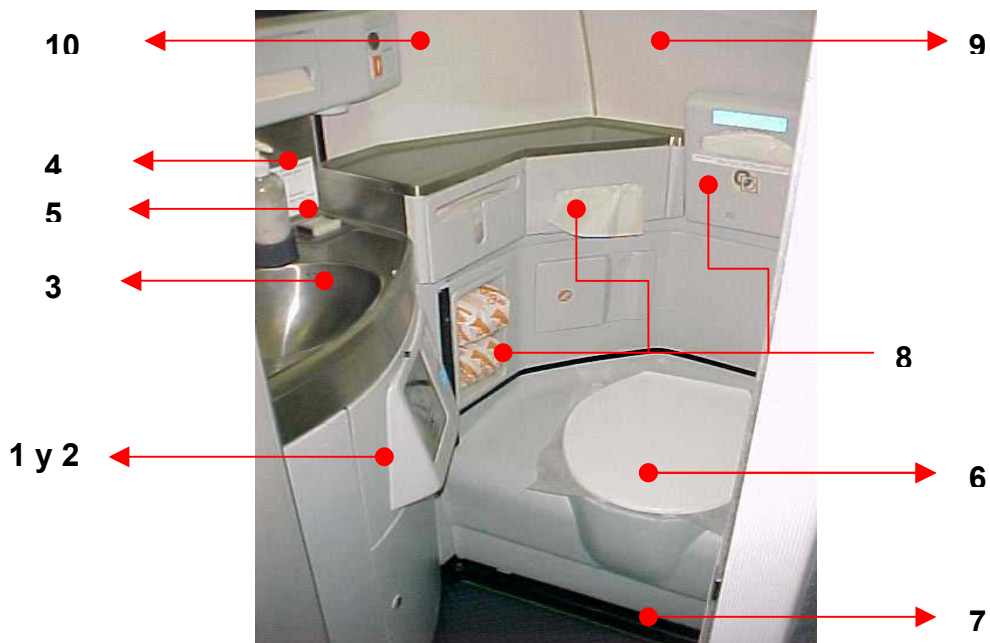


FIGURA II-3

6. Limpiar el asiento, la poceta y su tapadera aplicar con el atomizador Cesco y con la esponja se limpia las superficies eliminando las manchas que se encuentren, secando al final con las toallas azules evitando que queden escurrimientos.

7. El piso del baño debe limpiarse aplicando cesco directamente sobre el vinilo, y después limpiar y secar con la “Jerga”, o en su lugar un mechudo debidamente identificado para evitar emplear el mismo para el piso de las cocinas.
8. Completar y acomodar los materiales del baño en los compartimentos indicados: como son pañuelos desechables, toallas interdobladadas, papel higiénico, cubierta de papel para poceta, bolsa de mareo y vasos desechables.
9. Si nota alguna mancha en el techo, paredes, puerta. Limpiar.
10. Aplicar desodorante ambiental al baño rociándolo directamente al piso y nunca hacia arriba para evitar dañar los sensores del baño.
11. Si el personal de la aerolínea le solícita la limpieza de otro componente proceder a limpiarlo.
12. Colocar papel cubrepoceta (excepto en los equipos A320 y B767)
13. Limpiar la mesita para cambio de pañales para bebes

CABINA DE PILOTOS:

Estas se realizaran siempre y cuando lo autorice el piloto.

1. Sacar la basura de ceniceros y colocara en la bolsa recolectora.
2. Recolectar la basura de los portavasos y depositarla en la bolsa recolectora.
3. Recolectar la basura tirada sobre el piso de la cabina y depositarla dentro de la bolsa recolectora.
4. Sacudir la superficie de los asientos así como los respaldos con papel secante humedecido con agua.
5. A solicitud se limpiara el parabrisas, abrir las ventanillas para limpiar el exterior de este, posteriormente cerrarlas para limpiar el interior del mismo.(no se debera utilizar cesco)
6. Si nota alguna mancha en el techo, paredes, puerta. Limpiar.
7. Si el personal de la aerolínea le solicita la limpieza de otro componente proceder a limpiarlo.

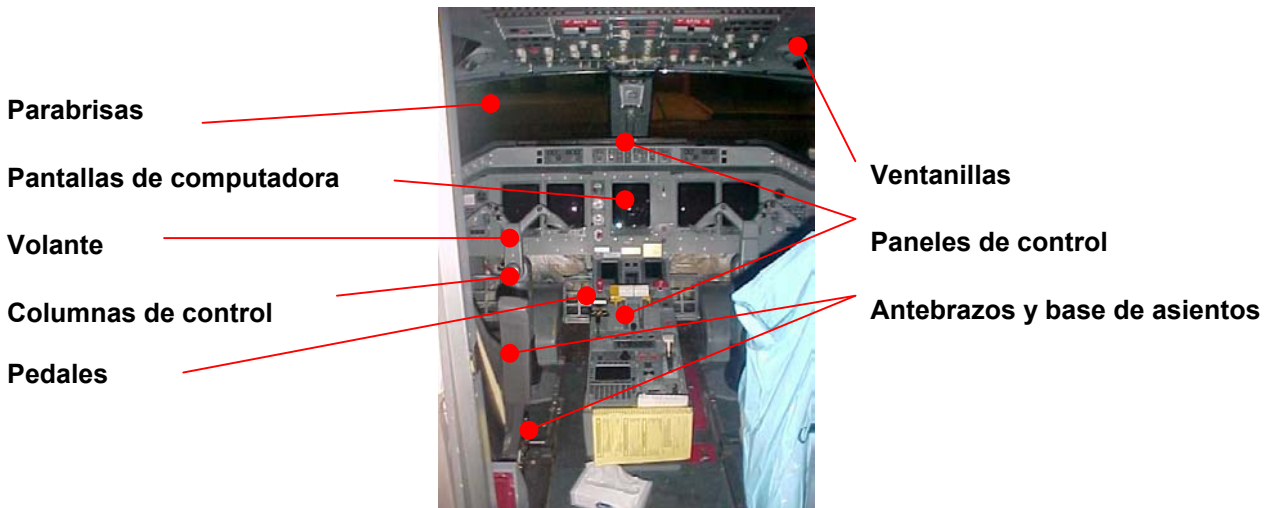


FIGURA II-4

II.1.2 SERVICIO RETORNO (TU)

CABINA DE PASAJEROS
COCINAS
BAÑOS
CABINA DE PILOTOS

SERVICIO RETORNO:

En estos servicios se realizan las actividades anteriores en todos los asientos, se limpian todos los baños, cocinas y la cabina de pilotos, acorde al siguiente procedimiento:

CABINA DE PASAJEROS:

Se efectúan las mismas actividades para un transito pero en todos los asientos y además las siguientes actividades:

➤ Asientos:

1. Arreglar las vestiduras de todos los asientos por condición.
2. Si detecta vestiduras severamente manchadas notificar al R.O. para su reposición.
3. Si detecta manchas en los mamparos divisores limpiar.
4. Si nota alguna mancha en las sombrereras, pcu's, ventanillas, persianas, etc. Limpiar.
5. Si el personal de la aerolínea le solicita la limpieza de otro componente proceder a limpiarlo.

➤ Alfombra:

1. La alfombra debe limpiar completamente y de preferencia usar aspiradora
2. Si existe una mancha relevante en la alfombra proceder a limpiar.
3. Aplicar desodorante, dirigiendo el atomizador hacia abajo de los asientos y del pasillo para dejar un aroma agradable al pasajero.

Para las Cocinas Y baños: se realizaran las mismas actividades que en un transito.

CABINA DE PILOTOS

En este caso se efectúan todas las actividades para un transito y además las siguientes actividades:

1. Cruzar los cinturones colocando la hebilla hembra abajo y el macho arriba, cuando aplique.
2. Se aromatiza la cabina.

II.1.3 SERVICIO TERMINAL

CABINA DE PASAJEROS
COCINAS
BAÑOS
CABINA DE PILOTOS

SERVICIO TERMINAL

En estos servicios se realizan las actividades en todos los asientos, se limpian todos los baños, cocinas y la cabina de pilotos, mas las siguientes actividades recuerde se cuenta con mayor tiempo de estancia del avión en plataforma.

CABINA DE PASAJEROS:

Se efectúan todas las actividades para un Servicio Retorno y además las siguientes actividades:

➤ Asientos:

1. Limpiar todas las mesas de pasajeros aplicando directamente sobre la superficie la solución de cesco y agua empleando el atomizador para después con el papel secante limpiarla y secarla. Esto se realizara una vez recogido toda la basura.
2. Limpiar exterior de las sombrereras, recolectando la basura que se encuentre en el interior de las mismas.
3. Si se requiere limpiar por dentro las sombrereras.

COCINAS:

Se deberán de realizar todas las actividades del servicio retorno, mas las siguientes:

1. Limpiar alojamiento de cafeteras.

BAÑOS:

Se deberán de realizar todas las actividades del servicio retorno, mas las siguientes:

1. Limpiar la puerta por dentro y por fuera, aplicando la solución de Cesco directamente con el atomizador y posteriormente secar con servilleta azul, eliminando así cualquier mancha sobre la superficie. Esto se realizara simultáneamente al limpiar los muebles y el espejo, antes de limpiar el piso
2. Limpiar el interior del cenicero con el papel secante, para eliminar los residuos de ceniza remanentes. Esto se realiza en el momento de limpiar la cómoda.

II.1.4 SERVICIO ORIGEN.

CABINA DE PASAJEROS:

En este servicio solo se retira la lona o papel kraf que protege los pisos del interior de la aeronave.

Misceláneos:

Servicio Origen / Transito / Retorno / Terminal.

1. Abastecer de periódico y revista de lectura de acuerdo al tipo de vuelo, colocándola en el pasillo de abordaje a la entrada de la aeronave.
2. Para los casos que se requiera subir el periódico en el compartimiento de carga para los vuelos

Durante todos los servicios del proceso de limpieza recuerda realizar las actividades acorde a la secuencia ya que esto ayudará a que se realicen en el menor tiempo posible y con mayor calidad.

II.1.5 SERVICIO DE LLEGADA

CABINA DE PASAJEROS

;

Durante este servicio solo se realiza el servicio de desvestido de la aeronave:

1. Retirar cabezales
2. Retirar almohadas y cobertores
3. Retirar revistas
4. Retirar normas de seguridad
5. Retirar bolsas de mareo
6. Retirar kits de demostración
7. Retirar ganchos

Baños:

Durante este servicio solo se realiza el servicio de desvestido de los baños, retirando todo el material:

1. Retirar papel higiénico
2. Retirar pañuelos desechables
3. Retirar papel cubrepocetas
4. Retirar toallas interdobradas
5. Retirar bolsas de mareo
6. Retirar vasos desechables

II.2 ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS HUMANOS PARA EL NUEVO DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO.

Para la obtención de todos los recursos óptimos que se requieren para la creación de este servicio de limpieza y vestido. Se tendrá que analizar si tenemos tiempos estándares medidos de este servicio o tomarlos si no lo hay, saber cuales son los diferentes tipos de aviones a que se les dará el servicio, el número de operaciones (vuelos) que se tendrán que atender. Esto es básicamente de donde partiremos para la obtención de todos los recursos necesarios.

El personal que necesitamos para integrar nuestro equipo de trabajo y poder prestar el servicio de Imagen y Vestido es el siguiente:

AIV'S
OPERADORES DE UNIDADES DE TRASPORTACION
ANALISTAS DE FRECUENCIA
JEFES DE TURNO
JEFE DE DEPARTAMENTO

Más adelante se dará la explicación correspondiente el porque de este personal, que contratará externo a la empresa excepto el personal que promueve la misma, que son los operadores de unidades de transportación, que con su experiencia técnica y operativa la labor de los demás será más sencilla. Claro que todos los que se integrarán a este gran proyecto tendrán que pasar por una excelente capacitación que les dará nuestro propio personal de la empresa, en el centro capacitación "Alas de América."¹

El lugar de trabajo se ubica en el interior del aeropuerto, para ser mas precisos se encontrará en las oficinas que se encuentran en plataforma, en el área de operaciones en posición 9 este será nuestro **centro de operaciones** del Aeropuerto Internacional de la Cd. de México. Posteriormente se mostrara la ubicación física y lay out de nuestras instalaciones del Departamento de Imagen y Vestido.

II.2.1 PERSONAL NECESARIO AIV'S

DEFINICION AIV: Auxiliar de Imagen y Vestido

El personal ideal que será necesario para la realización del nuevo servicio de limpieza y vestido se tiene que partir del tiempo con que se dispone para efectuar un servicio en tierra a la aeronave y esta en función de los itinerarios de cada vuelo, es decir, de la hora en que llegue y salga la aeronave entre cada vuelo.

¹ (ver tabla I-3 cap. I)

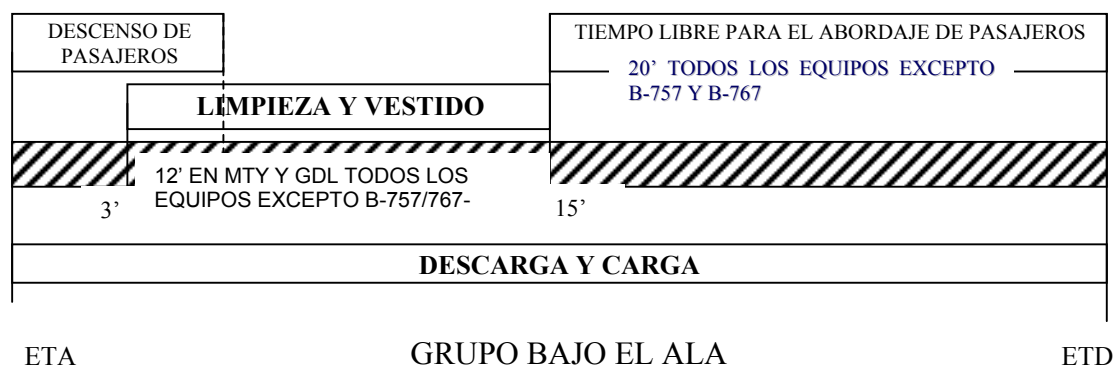
Además de lo anterior tenemos limitantes internas en los tiempos, esto derivado de las actividades complementarias para el servicio integral como lo son: descenso de pasajeros, trabajos de mantenimiento, abordaje de pasajeros e incluso actividades simultáneas con el personal de comisariato y la tripulación. Por lo tanto para calcular el personal necesario primero se debe saber que actividades del tipo servicio se deben de realizar, segundo se obtiene el tiempo estándar de esas actividades realizadas y por último, ya obtenido el tiempo estándar, se calcula el personal necesario de aiv's.

SERVICIO INTEGRAL RETORNO

A continuación esquematizaremos la distribución del tiempo para realizar el servicio, los cuales deben ser respetados para evitar una demora en el itinerario del vuelo.

SERVICIO DE RETORNO (TU) TIPICO

GRUPO SOBRE EL ALA



Al llegar la aeronave a posición, el grupo sobre el ala entrara a la aeronave máximo 3 minutos después de haber llegado esta a plataforma para iniciar la limpieza y vestido por la parte posterior de la misma, ya que aún se encontrarán descendiendo pasajeros, los cuales bajan en promedio en 8 minutos.

El grupo debe entregar la aeronave limpia y vestida como mínimo al tiempo establecido para el abordaje, el cual ya esta determinado para cada tipo de aeronave (20 min. Cabina angosta y 25 min. Cabina ancha). Lo que implica que se contará con aproximadamente entre 12 y 15 minutos para realizar el servicio en cabinas, esto de acuerdo al tiempo de la aeronave en plataforma 35/50 min.

De las actividades de un servicio Retorno es el que mas solicitan las aerolineas y la mayoría de las operaciones que se atienden en plataforma, y es el servicio que tiene más actividades a realizar y como consecuencia el que lleva mas tiempo y es por ese motivo que lo tomaremos como base para la realizacion de un estudio de tiempos.

II.2.1.1 ANALISIS DEL ESTUDIO DE TIEMPOS DE UN SERVICIO DE RETORNO (TU) PROTOTIPICO

ESTUDIO DE TIEMPOS CON CRONÓMETRO DIGITAL

MATRIZ DE TIEMPO II-1

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: LIMPIEZA BAÑOS						PRIORIDAD NUM 1							
INICIO TPO:10:08	TERMINA TPO:10:14	TIEMPO: 6	OBSERVACIONES			TIEMPO	Nº DE	TIEMPO	INDICE DE	TIEMPO	TIEMPO		
Nº ACT.	ACTIVIDAD		1	2	3	4	5	TOTAL	OB.	PROMEDIO	DESEMPEÑO	NORMAL	ADMISIBLE

II.2.1.4 HORARIO LABORAL PARA AIV'S DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

Para establecer los horarios de las Aiv's se considero el numero mayor de operaciones que se tiene en un dia por semana el cual es de 250 operaciones en promedio; como se vió en la tabla II.1. y de la que se obtiene la siguiente grafica.

GRAFICA II-1

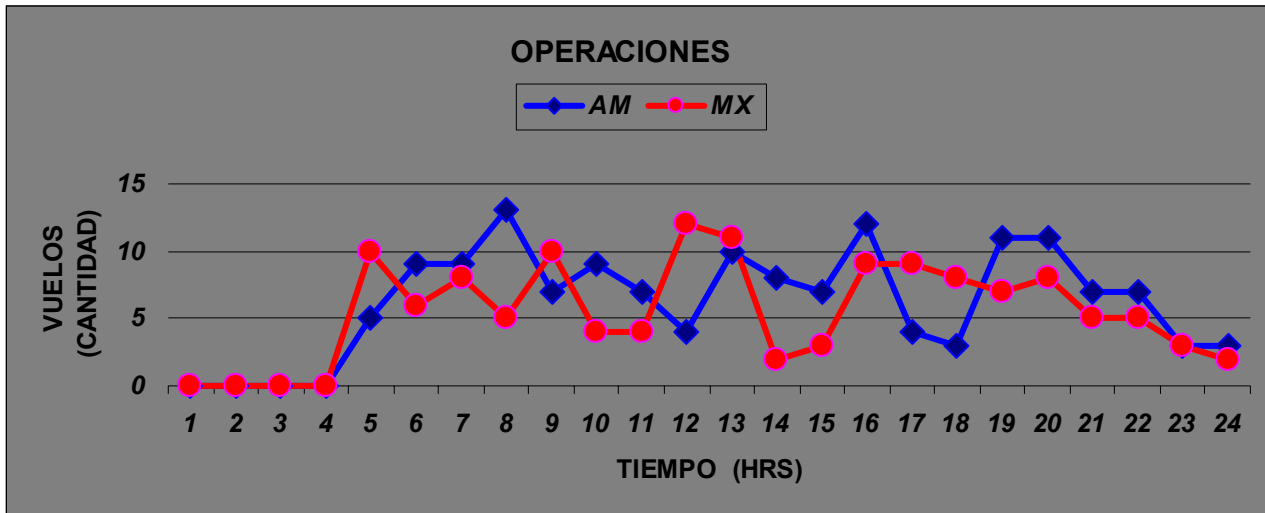


TABLA II-1^a *

AM Num. Vlos.	TIEMPO Hrs.	MX Num. Vlos.
0	1:00	0
0	2:00	0
0	3:00	0
0	4:00	0
5	5:00	10
9	6:00	6
9	7:00	8
13	8:00	5
7	9:00	10
9	10:00	4
7	11:00	4
4	12:00	12
10	13:00	11
8	14:00	2
7	15:00	3
12	16:00	9
4	17:00	9
3	18:00	8
11	19:00	7
11	20:00	8
7	21:00	5
7	22:00	5
3	23:00	3
3	0:00	2

Se observa en la grafica II-1, que los primeros vuelos inician a las 5:00 am y el mayor numero de operaciones(vuelos) transcurre desde las 08:00 am hasta las 22:00 hrs. Es por esta situación que se buscara distribuir lo mejor posible el personal de aiv's en este intervalo de tiempo para un mayor aprovechamiento de los grupos de trabajo en su jornada laboral.

* nota

Esta tabla solo contiene la cantidad de vuelos por hora y se obtuvo de la tabla II.1 para la realización de la grafica II.1

HORARIO LABORAL DE PERSONAL AIV'S POR GRUPO

Las jornadas semanales de trabajo, diurna, mixta y nocturna serán de 48, 45 y 42 horas de trabajo efectivo respectivamente, considerando la naturaleza del servicio que presta la empresa, el cual debe realizarse todos los días de la semana, si bien cada trabajador disfrutara de dos días de descanso por cada cinco laborados.

TABLA II-2
PERSONAL DE IMAGEN Y VESTIDO POR GRUPOS
ASISTENCIA DIARIA
HORARIOS

GRUPO	HORARIO	DESC	L	M	M	J	V	S	D
1	0530-1430	LM			X	X	X	X	X
2		JV	X	X	X			X	X
3		MJ	X	X			X	X	X
4		VS	X	X	X	X			X
5		SD	X	X	X	X	X		
6		DL		X	X	X	X	X	
7		JV	X	X	X			X	X
8		LM			X	X	X	X	X
9		MM	X			X	X	X	X
10		SD	X	X	X	X	X		
11		MJ	X	X			X	X	X
12		JV	X	X	X			X	X
13		LM			X	X	X	X	X
14	0600-1530	VS	X	X	X	X			X
15		VS	X	X	X	X			X
16		SD	X	X	X	X	X		
17		DL		X	X	X	X	X	
18		DL		X	X	X	X	X	
19		LM			X	X	X	X	X
20		MJ	X	X			X	X	X
21		JV	X	X	X			X	X
22		SD	X	X	X	X	X		
23		MM	X			X	X	X	X
24		MM	X			X	X	X	X
		TOTAL MATUTINO	17	17	18	17	17	17	17
Grupo	Horario	Desc	L	M	M	J	V	S	D
25	1230-2130	SD	X	X	X	X	X		
26		LM			X	X	X	X	X
27		DL		X	X	X	X	X	
28		MJ	X	X			X	X	X
29		LM			X	X	X	X	X
30		MM	X			X	X	X	X
31		MJ	X	X			X	X	X
32		JV	X	X	X			X	X
33		VS	X	X	X	X			X
34		DL		X	X	X	X	X	
35		VS	X	X	X	X			X

PERSONAL DE IMAGEN Y VESTIDO POR GRUPOS									
ASISTENCIA DIARIA									
HORARIOS									
GRUPO	HORARIO	DESC	L	M	M	J	V	S	D
36		SD	X	X	X	X	X		
37	1500-2350	SD	X	X	X	X	X		
38		LM			X	X	X	X	X
39		MM	X			X	X	X	X
40		MJ	X	X			X	X	X
41		JV	X	X	X			X	X
42		MJ	X	X			X	X	X
43		VS	X	X	X	X			X
44		DL		X	X	X	X	X	
45		VS	X	X	X	X			X
46		LM			X	X	X	X	X
47		SD	X	X	X	X	X		
48		JV	X	X	X			X	X
49		MM	X			X	X	X	X
50		DL		X	X	X	X	X	
51		MM	X			X	X	X	X
TOTAL VESPERTINO			19	19	19	20	20	19	19
TOTAL			36	36	37	37	37	36	36
CUBRE AUSENTISMO									
	0600-1530	DL							
	05:30-14:30	VS							
	06:00-15:30	MM							
	05:30-14:30	LM							
	06:00-15:30	MJ							
	1500-2350	VS							
	1500-2350	DL							
	15:00-23:50	MM							
	1500-2350	LM							
	15:00-23:50	MJ							

El siguiente punto importante con respecto al personal AIV son sus funciones las cuales se describen detalladamente en su DESCRIPCION DE PUESTO, el cual se encontrará en el ANEXO 1-A

II.2.2 PERSONAL OPERADORES DE TRASPORTACION

Definición

Son los operadores (chóferes) que trasportarán en sus unidades al personal Aiv's en plataforma a sus diferentes asignaciones de servicio de limpieza durante su jornada de labores cuando sean posiciones lejanas, al igual que su recuperación y traslado de las mismas al Centro de Operación del Departamento de Imagen y Vestido situado en POSICION 9

El personal necesario de operadores de transportación, con respecto departamento de imagen y vestido, se calculará de la siguiente manera.

Área de trabajo de los operadores de transportación es todo el aeropuerto interno, el cual se sectorizará en tres zonas de trabajo para el traslado optimo de los grupos de trabajo de AIV'S

*ZONA DOBLE SIERRA. Es el área que abarca desde hangar de Aeromexico, doble sierra y hasta la posición 17.

*ZONA CENTRAL. Es el área que abarca desde posición 18 hasta la posición 28.

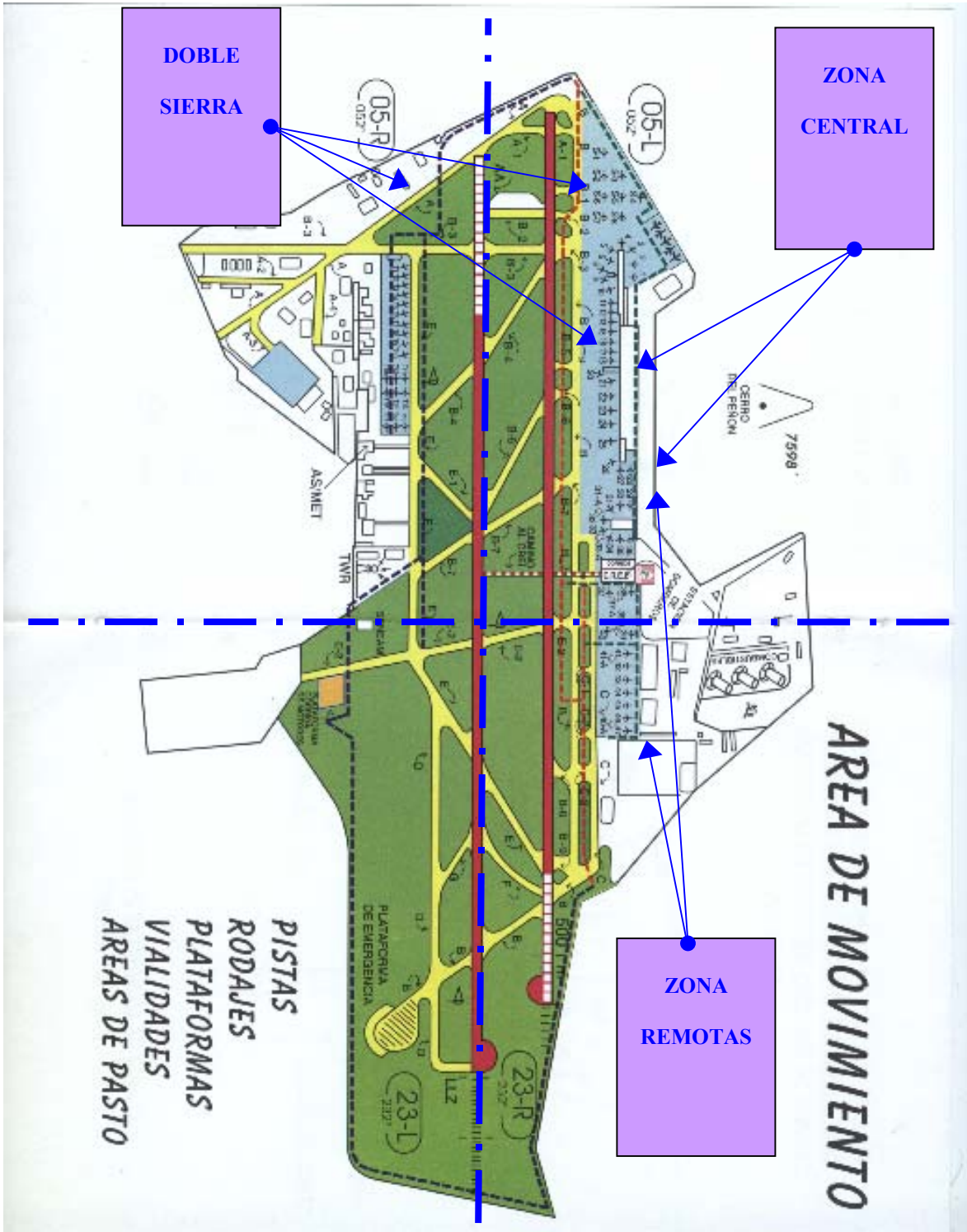
*ZONA DE REMOTAS. Es el área que abarca desde la posición 29 hasta la última posición que es la 47 y hangar de Mexicana

Esta sectorización se realiza de esta manera por la experiencia que se tiene debido a la forma de trabajo que se ha hecho con anterioridad; Por lo tanto serán tres operadores los que se deberán considerar para el departamento de imagen y vestido.

El planteamiento anterior se muestra en el sig. Plano II-1

LOCALIZACIÓN DE ÁREAS.

(Vista panorámica aérea del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México)



PLANO II-1

II.2.2.1 HORARIO LABORAL DE OPERADORES DE TRANSPORTACION DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

Ahora bien de acuerdo a la ley federal de trabajo los operadores de transportación deberán cumplir una jornada laboral de 45 y 48 hrs. a la semana establecidos de la siguiente manera 5 días de trabajo y 2 días de descanso².

El horario de los operadores (chóferes de transportación) se fija de acuerdo a la grafica II-1 anterior, donde observamos que se inician las operaciones (vuelos) de las 5:30 hrs. hasta las 24 hrs.

TABLA II-3

CHOFERES									
CANTIDAD		DESCANSO	L	M	M	J	V	S	D
1	0530-1430	LM			X	X	X	X	X
2	LM 0530-1430 MJV 0600-1530	SD	X	X	X	X	X		
3	LMV-1500-2350 SD 1400-2300	MJ	X	X			X	X	X
4	0600-1530	VS	X	X	X	X			X
5	0600-1530	MJ	X	X			X	X	X
6	1400-2300	SD	X	X	X	X	X		
7	1500-2350	VS	X	X	X	X			X
8	1500-2350	LM			X	X	X	X	X
TOTAL			6	6	6	6	6	4	6

La cantidad de 8 operadores de transportación es la mas viable ya que si aumentamos dos operadores más para cubrir el faltante de un día de la semana como lo observamos en la tabla II-3; que es de 4 operadores se incrementaría el costo económico propuesto de esta categoría a contratar. Es por esto que se dejara de la siguiente manera:

Lunes a Domingo serán 3 operadores de transportación por turno

Turno matutino 05:30 a 14:30 y de 06:00 a 15:30

Turno vespertino 14:00 a 23:00 y de 15:00 a 23:50

² Obtención de la ley federal de trabajo y contrato colectivo de trabajo de la EPSA.

Excepto Sábado que laboraran 2 operadores de transportación(día con menos operaciones que las habituales)

Serán 2 operadores de transportación por turno

Turno matutino 05:30 a 14:30 y de 06:00 a 1530 hrs.

Turno vespertino 14:00 a 23:00 y de 15:00 a 23:50 hrs

El traslape de los horarios es para una mejor entrega y recibo de la unidad de transportación (gasolina, nivel de líquidos, golpes etc.) y del horario en si de los operadores es por que se inician en orden creciente las operaciones y terminan en orden decreciente.

II.2.3 PERSONAL ANALISTAS DE FRECUENCIAS

Definición.

Los Analistas Su labor es atender la solicitudes vía teléfono y frecuencia todas las operaciones que requieran del servicio de Imagen y vestido.

~ Su responsabilidad es auxiliar al Jefe de turno con la actualización de datos operacionales como cambios de equipo, posiciones de vuelos a fin de que la planeación de los grupos de trabajo sea oportuna

Evaluar cuanto personal se necesita para esta categoría es simple: son dos; uno para atender las operaciones de la Aerolínea Aeromexico y otro para atender las operaciones de la Aerolínea de Mexicana de Aviación. Ya que uno no puede atender las dos aerolíneas pues la labor de atender una sola es demasiado demandante minuto a minuto se recibe y transmite información de las operaciones además de otras ocupaciones y responsabilidades que deberán asumir y que se verán mas adelante en el perfil de puesto.

Para los analistas de frecuencias su jornada de trabajo como lo señala la ley. Lo estableceremos como una jornada especial de trabajo 12 x 36 , se forma de doce horas de trabajo con tiempo para tomar alimentos, por 36 horas de descanso; esto es con el fin de reducir costos en la contratación de esta categoría es decir no tener tres turno diarios lo que causaría contratar mas analistas, por esta razón serán solo dos turnos por día ; Ya que la función de ellos, al igual que el del jefe de turno que describiremos mas adelante requieren que la labor del servicio limpieza y vestido del departamento de Imagen y vestido es cubrir las 24 hrs. del día.

Los turnos para los analistas de frecuencias se han establecido para iniciar a las 04:00 am y terminar a las 16:00 hrs y reiniciar a esta misma hora y terminar nuevamente a las 04:00 am; lo anterior se justifica por que en esta hora la cantidad de operaciones es mínima, lo que permitirá hacer un buen cambio de turno .

II.2.3.1 HORARIO LABORAL DE ANALISTAS DE FRECUENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

TABLA II-4

ANALISTAS DE FRECUENCIA									
CANTIDAD		DESCANSO	L	M	M	J	V	S	D
1	04:00/16:00	NONES	X		X		X		X
2	04:00-14:00	PARES		X		X		X	
3	1600-0400	NONES	X		X		X		X
4	1600-0400	PARES		X		X		X	
5	16:00-04:00	NONES	X		X		X		X
6	05:30-17:30	NONES	X		X		X		X
7	11:30-23:30	NONES	X		X		X		X
8	0400-1600	PARES		X		X		X	
9	1100-2300	PARES		X		X		X	
		TOTAL	5	4	5	4	5	4	5

II.2.4 JEFE DE TURNO.

Definición. Es el responsable de coordinar todo lo que implica, la operación del Servicio de Departamento de Imagen y Vestidõ.

Su propósito es Planear y coordinar el recurso humano para la atención del servicio de limpieza y vestido a las aeronaves de las aerolíneas y terceros, buscando la equidad en las asignaciones de carga de trabajo, coordinando los recursos alternos para su buena atención.

Para los Jefes de turno su jornada de trabajo como lo señala la ley. Lo estableceremos también como una jornada especial de trabajo 12 x 36 , se forma de doce horas de trabajo con tiempo para tomar alimentos, por 36 horas de descanso; esto lo observamos anteriormente con los analistas de frecuencias, con el fin de reducir costos en la contratación de esta categoría es decir no tener tres turnos diarios lo que causaría contratar mas jefes de turno, por esta razón serán solo dos turnos y obviamente 2 jefes de turno por día durante toda la semana ; Ya que la función del jefe de turno que describiremos mas adelante en su perfil de puesto requieren que la labor del servicio de limpieza del departamento de Imagen y vestido es cubrir las 24 hrs. del día.

POR LO TANTO Los turnos de trabajo de los jefes de turno serán terciados para cubrir las 24 hrs. Durante todos los días de la semana.

Los horarios de turno se establecen :

turno matutino de 04:00am a 16:00hrs.
turno vespertino de 16:00 hrs. a 04:00 am

Lo anterior se justifica por que en esta hora la cantidad de operaciones es mínima, lo que permitirá hacer un buen cambio de turno.

II.2.4.1 HORARIO LABORAL DE JEFES DE TURNO DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

TABLA II-5

JEFES DE TURNO									
CANTIDAD		DESCANSO	L	M	M	J	V	S	D
1	1600-0400	NONES	X		X		X		X
2	1600-0400	PARES		X		X		X	
3	0400-1600	PARES		X		X		X	
4	0400-1600	NONES	X		X		X		X
TOTAL			2	2	2	2	2	2	2

II.2.5 JEFE DE DEPARTAMENTO IMAGEN Y VESTIDO

Definición.

Es el responsable de coordinar todo el lo que implica el Servicio de Limpieza, del Departamento de Imagen y Vestido con el fin de garantizar que los servicios de Limpieza y Vestido realizados en las aeronaves se otorguen de acuerdo a la normatividad Vigente así como con estricto apego a los estándares de calidad establecidos por nuestros clientes.

Su jornada laboral como lo marca la ley es de 47.5 hrs. jornada diaria ordinaria. con horario de labores de 09:00 a 018:30 hrs. de lunes a viernes y descansando los 2 días restantes, con el objetivo de administrar a todo el personal del departamento para cumplir con orden y equidad en la programación del trabajo.

El siguiente punto importante para finalizar este capítulo con respecto a todo el personal que integra el DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO son sus funciones las cuales se describen detalladamente en la DESCRIPCION DE PUESTOS, de cada uno de ellos que se encontrará en:

ANEXO 1 DESCRIPCION DE PUESTOS

- (A) AUXILIAR DE IMAGEN Y VESTIDO
- (B) OPERADORES DE TRANSPORTACION
- (C) ANALISTAS DE FRECUENCIAS
- (D) JEFES DE TURNO
- (E) JEFE DE DEPARTAMENTO

II.3 INVENTARIO PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA Y VESTIDO DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

II.3.1 MATERIALES Y EQUIPO DE LIMPIEZA

TIPOS DE BOLSAS:

Las bolsas son materiales indispensables para realizar nuestro servicio, estas se utilizan en dos casos:

Durante la limpieza (reposición de botes de basura de cocinas, recolección en pasillos y baños) y para remover material de vestido de la aeronave.

Area de Uso	Tipos de Aeronaves							
	DC-9/MD'S		Fokker 100		B-727 200		A320	
	No de Bolsas	Tipo de Bolsa	No de Bolsas	Tipo de Bolsa	No de Bolsas	Tipo de Bolsa	No de Bolsas	Tipo de Bolsa
Baños	3	Bag 90	3	Bag 90	3	Bag 90	4	Bag 90
Cocinas	4	Bag 07	3	Bag 07	3	Bolsa Mediana	4	Bag 07
Filas de asientos	2	Bag 07	3	Bag 07	4	Bag 07	2	Bag 07
Materiales de vestido								
Total de bolsas	9		9		10		10	

Area de Uso	B-757 200 MX		B-757 200 AM		B-767 200 AM		B-767 300 AM	
	No de Bolsas	Tipo de Bolsa	No de Bolsas	Tipo de Bolsa	No de Bolsas	Tipo de Bolsa	No de Bolsas	Tipo de Bolsa
Baños	5	Bag 90	5	Bag 90	5	Bag 90	5	Bag 90
Cocinas	5	Bag 07	5	Bag 07	5	Bag 07	5	Bag 07
Filas de asientos	5	Bag 07	7	Bag 07	7	Bag 07	7	Bag 07
Materiales de vestido								
Total de bolsas	15		17		17		17	

Nota : Las dimensiones de las bolsas en cm., son las siguientes ;Bag 07 (55x110), Bag 90 (30x75), Bolsa Mediana (95x65)

Nota :

Para recolectar la basura y desechos encontrados arriba de la aeronave. las bolsas deberán ser grandes y transparentes (bag-07 o bag-11).

II.3.2 MATERIAL DE LIMPIEZA POR TIPO DE SERVICIO

MATERIAL	SERVICIOS			FIGURA II-5
	TR	TU	TE	
<p>ESCOBA</p> <p>Uso: Se apoya en todos los servicios, y cuando se encuentre inoperativa la aspiradora.</p>	✓	✓	✓	
<p>MAPO O MECHUDO</p> <p>Uso: Para la limpieza de pisos de vinil en área de baños y cocinas, en algunos casos puede ser utilizado para barrer sin hacer polvo.</p>	✓	✓	✓	
<p>RECOGEDOR</p> <p>Uso: Para recolectar la basura que se barre con la escoba en servicios tránsito y cuando este inoperativa la aspiradora.</p>	✓	✓	✓	
<p>BOLSAS DE PLASTICO</p> <p>Uso: Para recolectar basura, colocar en contenedores y recuperar material de vestido</p>	✓	✓	✓	
<p>SERVILLETAS AZULES</p> <p>Uso: Para limpiar áreas de baños y cocinas, mamparos, canastillas, mesitas de servicio y cualquier otro lugar que se requiera.</p>	✓	✓	✓	






CONTINUACIÓN :

MATERIAL	SERVICIOS			FIGURA II-6
	TR	TU	TE	
<p>ATOMIZADOR</p> <p>Uso: Para aplicación de Cesco y/o aromatizante Eternity</p>	✓	✓	✓	
<p>AROMATIZANTE</p> <p>Uso: Para aromatizar cabina de pasajeros, cabina de pilotos y baños.</p>	✓	✓	✓	
<p>ASPIRADORA</p> <p>Uso: Se emplea en la limpieza de todas las áreas de la cabina de pasajeros, pilotos y baños.</p>		✓	✓	
<p>CARRO PARA MATERIALES DE LIMPIEZA</p> <p>Uso: Se emplea para transportar materiales e insumos de limpieza, así como de vestido y para depositar objetos que pudieran causar un F.O.D.</p>	✓	✓	✓	


CONTINUACION


MATERIAL	SERVICIOS			FIGURA II-7
	TR	TU	TE	
<p>CUBETA CON EXPRIMIDOR</p> <p>Uso: Para enjuagar y exprimir los mapas o mechudos así como las jergas o trapos utilizados.</p>			✓	
<p>TRAPO</p> <p>Uso: Para limpieza de escurrimientos en ventanillas, fuselaje o algunas otras partes</p>			✓	
<p>CUBETA DE PLASTICO</p> <p>Uso: Se ocupa para enjuagar mapas, jergas u otros accesorios de la aeronave como son los ceniceros.</p>			✓	
<p>GUANTES DE LATEX</p> <p>Uso: Se utilizan como medida de higiene para el aseado de los baños</p>	3	3	3	


II.3.3 MATERIAL DE VESTIDO EN BAÑOS:

MATERIAL	SERVICIOS			FIGURA II-8
	TR	TU	TE	
<p>ROLLOS DE PAPEL HIGIENICO</p> <p>Ubicación: En su alojamiento dentro del baño y en compartimento de reserva.</p>	✓	✓	✓	
<p>TOALLAS INTERDOBLADAS</p> <p>Ubicación: En su alojamiento dentro del baño y en compartimento de reserva.</p>	✓	✓	✓	
<p>PAÑUELOS KLEENEX</p> <p>Ubicación: En su alojamiento dentro del baño y en compartimento de reserva.</p>	✓	✓	✓	
<p>PAPEL CUBREPOCETA</p> <p>Ubicación: En su alojamiento dentro del baño y en compartimento de reserva.</p>	✓	✓	✓	
<p>VASOS DESECHABLES</p> <p>Ubicación: En su alojamiento dentro del baño.</p>	✓	✓	✓	

II.3.4 LIQUIDOS LIMPIADORES, DESINFECTANTES Y AROMATIZANTES

GERMICIDA		FIGURA II-9 
Nombre:	DORADO	
Clase del producto:	Químico	
Descripción:	Desodorante germicida para pocetas de los baños en las aeronaves utilizado en servicios TR/TU/TE/PE	
Precauciones:	En forma concentrada puede causar irritación a la piel, ojos, nariz y garganta, en este caso lavar con agua y jabón, no es flamable.	

GERMICIDA		
Nombre:	CELESTE	
Clase del producto:	Químico	
Descripción:	Desodorante germicida para pocetas de los baños en las aeronaves utilizado en servicios TR/TU/TE/PE	
Precauciones:	Procurar no tener contacto con lo ojos, si es así lavar con abundante agua, al contacto con la piel enjuagar perfectamente.	

GERMICIDA		
Nombre:	TORAL	
Clase del producto:	Químico	
Descripción:	Desodorante germicida para pocetas de los baños en las aeronaves utilizado en servicios TR/TU/TE/PE.	
Precauciones:	En forma concentrada puede causar irritación a la piel, ojos, nariz y garganta, en este caso lavar con agua y jabón.	

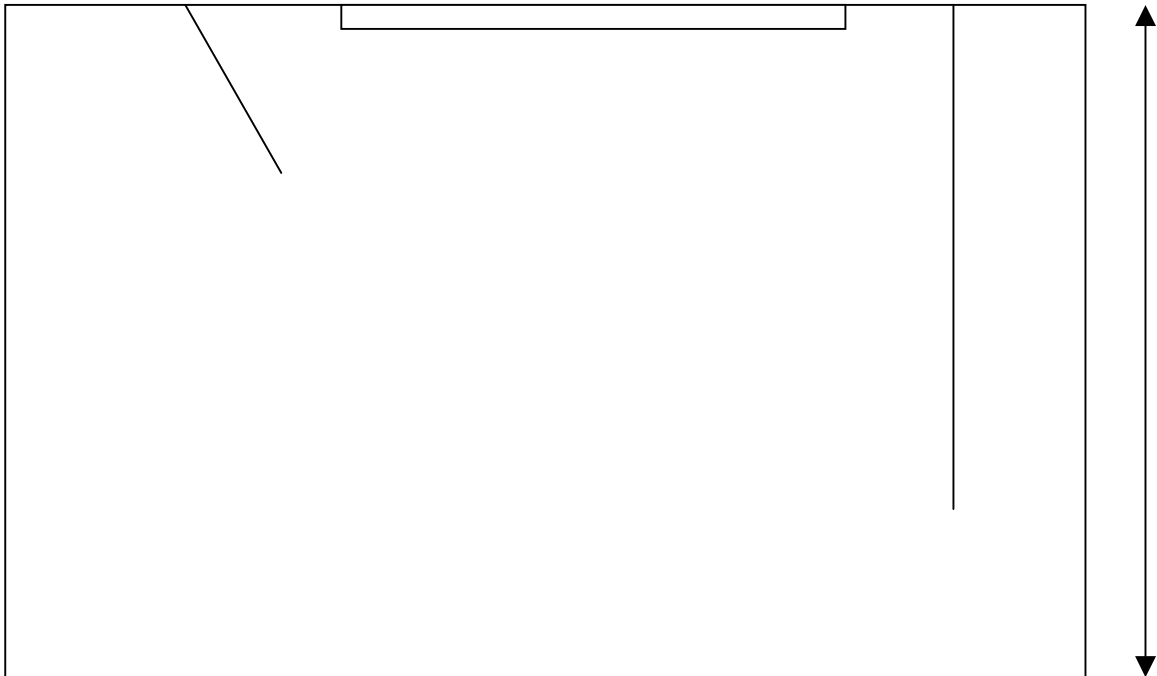
CONTINUACIÓN;

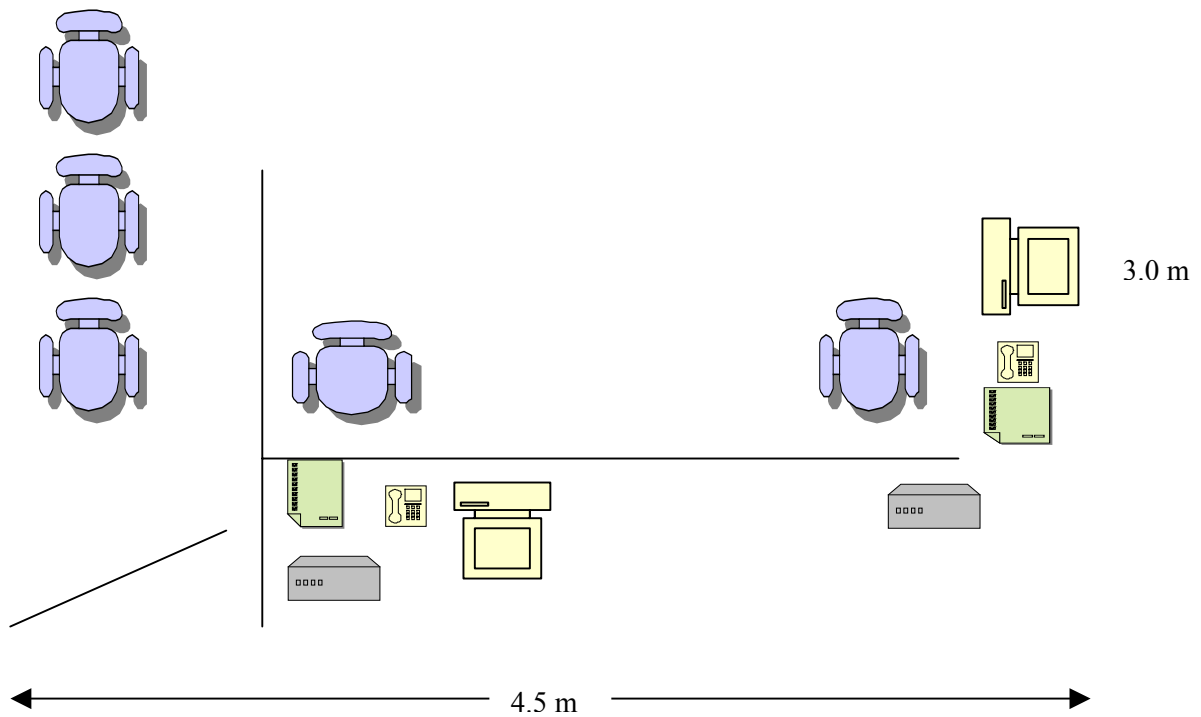
AROMATIZANTE AMBIENTAL		FIGURA II-10
Nombre:	ETERNO	
Clase del producto:	Químico	
Descripción:	Aromatizante ambiental para las cabinas de las aeronaves.	
Precauciones:	Al contacto con los ojos lavar con abundante agua.	
AROMATIZANTE		
Nombre:	ODOR	
Clase del producto:	Químico.	
Descripción:	Eliminador de olores formula concentrada	
Precauciones:	Al contacto con lo ojos lavar con abundante agua.	
AROMATIZANTE Y ELIMINADOR DE OLORES		
Nombre:	AROMA	
Clase del producto:	Químico.	
Descripción:	Eliminador de malos olores formula concentrada.	
Precauciones:	Al contacto con lo ojos lavar con abundante agua, no es flamable.	

II.4 INFRAESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

Nuestras instalaciones como nuevo Departamento de Imagen y Vestido se encontrarán dentro de Aeropuerto Internacional de la CD. De México para ser mas exactos en plataforma en posición 9. Es donde ubicaremos nuestro Centro de Operaciones de Limpieza y Vestido. Será una oficina donde se concentrara todo el personal para dicho servicio como se muestra en el siguiente esquema de lay out.

ESQUEMA II-2





Área de trabajo para 3 personas (2 Analistas de Frecuencias y un Jefe de Turno) cuyas actividades se describen en las pags.105,106 y su descripción de puestos en anexo 1 apartado C y D

II.4.1 RECURSOS PARA EL ARRANQUE DEL NUEVO PROYECTO DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO.

1. Equipo de comunicación
2. Inmobiliario y equipo de oficina
3. Vehículos
4. Asuntos en trámite

II.4.1.1 EQUIPO DE COMUNICACIÓN PARA DEPTO. DE IMAGEN Y VESTIDO

Equipo perteneciente a Nuestra Empresa Prestadora de Servicios Aéreos.

(A) 4 Radios portátiles :

Radio num.	Estado	Observaciones
55000700	Completo	Pila y antena
55000843	Completo	Pila y antena
55002460	Completo	Pila y antena
55002894	Completo	Pila y antena

(B) Bases de Radios de Frecuencia:

- 1.-completa y operativa. N/S 85002304
- 2.- completa y operativa. N/S 85002891

(C) TELEFONOS : 1.- Un teléfono con ext.
2.- Un teléfono con ext.

(D) Un Radio comunicador con clip, cargador, batería e instructivo.
N/S 000102486497100

II.4.1.2 INMOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA PARA DEPTO DE IMAGEN Y VESTIDO

- 5 sillas ejecutivas sin ruedas.
- 1 dispensador de agua operativo.
- 4 mesas de trabajo.
- 1 Pizarrón blanco.
- 1 Unidad de aire acondicionado.

2 Computadora N/S 6645HVT3Q975

2 Monitor N/S. 633BC050I714

2 Teclado N/S J8267D0130

2 Mouse.

II.4.1.3 VEHÍCULOS DE TRANSPORTACION PARA AIV'S

UNIDAD NUM.	ESTADO
PA405	Tallón en salpicadera izquierda, puerta de chofer no abre por fuera, golpe en puerta derecha, ya hay carta responsiva, puerta corrediza no abre, defensas delantera y trasera gon golpes leves..
PA301	Ambas defensas con abolladuras, puertas laterales no abren ni cierran, suspensión mal.
PA408	Falta goma de salpicadera izquierda trasera, golpe en faro izquierdo, hay carta responsiva de este, hay un raspón en lado izquierdo trasero.

III PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA Y VESTIDO DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

En este capítulo realizaremos en primer lugar los nuevos procesos del servicio de limpieza y vestido de los diferentes tipos de aeronaves de nuestros principales clientes, Aeromexico y Mexicana de Aviación.

Los grupos de trabajo como lo vimos en el capítulo anterior son grupos formados por 5 integrantes de las cuales cada una tiene una tarea en particular a realizar de cada servicio que se ofrece por parte de nuestro nuevo departamento de limpieza y vestido. A este proceso de servicio de limpieza lo llamaremos secuencias de actividades de limpieza.

III.1 SECUENCIAS DE ACTIVIDADES PARA EL SERVICIO EN CABINAS

III.1.1 SECUENCIAS DE ACTIVIDADES PARA AERONAVES F-100

Servicio Tránsito/Retorno/Terminal (CMA)

Tiempo disponible para limpieza y vestido 12 min

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AIV'S				
	1	2	3	4	5
BAÑOS (LIMPIA VISTE)	7Min.b)				
GALLEY (LIMPIA)				3 Min.b)	
CABINA DE PILOTOS (LIMPIA)				1Min.a)	
CABINA EJECUTIVA (LIMPIA Y VISTE TODA LA CABINA)					5 Min.b)
SUSTITUYE Y REpone ITINERARIOS		1Min. c)			
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE POR DERECHA REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS REVISTAS DAÑADAS)				8 Min.c)	
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE POR IZQUIERDA REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS REVISTAS DAÑADAS)			9 Min.a)		
CABINA TURISTA (COLOCA KITS DE REVISTAS FALTANTES EN AMBAS FILAS C/AUDIFONO SI ES EL CASO)					5 Min. c)
CABINA TURISTA (SURTE DOTACION DE COBERTORES Y ALMOHADAS ACORDE A ESTÁNDARES)	4 Min.c)				
LIMPIA MESITAS (DE ADELANTE HACIA ATRÁS POR AMBAS FILAS)			3 Min.b)		
PERIODICO ASEGURA QUE SE DEJE EN EL PASILLO E LA RIMERA FILA)		1 Min.a)			
REvisa BOTIQUINES DE PRIMEROS AUXILIOS (SUSTITUYE SÍ ES NECESARIO)		2 Min b)			
REvisa GANCHOS Y KIT DE DEMOSTRACIÓN					2 Min.a)
REVISAR QUE CUENTE CON EL COJIN PROTECTOR	1 Min. a)				
LIMPIA ALFOMBRA		8 Min.d)			
SUSTITUYE CABAZALES REMOVIDOS	APOYAN ESTA ACTIVIDAD AL FINALIZAR LAS ASIGNADAS				
TOTAL	12 Min	12 Min	12 Min.	12 Min	12 Min
PRIORIDAD DE ENTRADA AL AVIÓN	1er	5º	2º	3º	4º

NOTAS:

- (1) Se contempla el vestido total de la aeronave en vuelos TR/TU /TE.
- (2) En vuelos de llegada se remueve todo el material de vestido de la aeronave.
- (3) Los materiales de vestido, así como las dotaciones para los servicios deberán ser entregados oportunamente por CMA.
- (4) Todas las variaciones en los estándares, cantidades a bordo y modificaciones en la configuración de los equipos de vuelo deberán ser notificadas oportunamente al departamento de ingeniería, así como al almacén de vestido de EPSA. Los reportes generados por sobrecargas o personal de la aerolínea, deberán ser atendidos dependiendo el tipo de este y lo atenderá la AIV a la que le corresponda. Este tiempo está considerado en la tabla anterior, así como también el tiempo que se requiere para trasladarse de un lugar a otro para la realización del servicio.

Consideraciones:

- * Esta secuencia de actividades está calculada para un tiempo total de plataforma de 45min.
- * Se considera el inicio de actividades de limpieza y el vestido simultáneos, a los 3 minutos, después de haber arribado la aeronave a plataforma.
- * Se entrega la aeronave a los 12 min. como máximo después de la entrada del personal de limpieza a la aeronave.
- * En los casos en que el tiempo en plataforma sea menor de 45 minutos, se seguirá la misma secuencia sólo que se realizarán las actividades priorizadas por CMA, dando mayor prioridad a las actividades de limpieza más representativas para el pasajero.
- * Cuando una AIV termine sus labores principales, apoyará a sus compañeras.

ACTIVIDADES DE LAS INTEGRANTES DEL GRUPO DE TRABAJO AIV'S

AUXILIAR 1

- a) Verifica que se encuentre el cojín protector para F-100, si no se encuentra colocarlo
- b) Limpia y viste todos los baños de la aeronave desde el momento que sube a ésta, Aproximadamente al minuto 7 de que llega la aeronave a posición.
- c) Surte dotación de cobertores y almohadas acorde a estándares.

AUXILIAR 2

- a) Sube y coloca la paca de periódico y revistas en el pasillo
- b) Revisa inmediatamente todos los botiquines y sustituye por no nuevo si detecta que el sello está roto.
- c) Sustituye y/o repone itinerarios de toda la cabina
- d) Limpia la alfombra.

AUXILIAR 3

- a) Limpia y viste las filas de 2 asientos, removiendo cabezales arrugados o en mal estado y sacando kits de revistas incompletos o maltratados colocándolos en el asiento de pasillo.
- b) Limpia las mesitas de clase turista.

AUXILIAR 4

- a) Limpia cabina de pilotos
- b) Limpia el galley
- c) Limpia filas de 3 asientos removiendo cabezales arrugados o en mal estado y sacando kits de revistas incompletos o maltratados colocándolos en el asiento de pasillo.
- d) Apoya a las demás auxiliares en el resto del vestido.

AUXILIAR 5

- a) Revisa la cantidad correcta de ganchos en clósets, reponiendo y dejando solo los indicados, de acuerdo a estándares.
- b) Limpia y viste toda la cabina de clase ejecutiva, colocando cobertores y almohadas de acuerdo a estándares, así como kits de revistas, bolsas de mareo, y tarjetón de seguridad.
- c) Coloca kits de revistas faltantes en ambas filas de la clase turista.

III.1.2 SECUENCIAS DE ACTIVIDADES PARA AERONAVES B-727 Y A-320

Servicio Tránsito/Retorno /Terminal (CMA)
Tiempo disponible para limpieza y vestido 15 min

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AIV'S				
	1	2	3	4	5
BAÑOS (LIMPIA VISTE)	10Min.b)				
GALLEY (LIMPIA)				4 Min.b)	
CABINA DE PILOTOS (LIMPIA)				1Min.a)	
CABINA EJECUTIVA (LIMPIA Y VISTE TODA LA CABINA)					5 Min.b)
SUSTITUYE Y REPONE ITINERARIOS		1Min. c)			
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE POR DERECHA REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS REVISTAS DAÑADAS)				10 Min.c)	
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE POR IZQUIERDA REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS REVISTAS DAÑADAS)			10 Min.a)		
CABINA TURISTA (COLOCA KITS DE REVISTAS FALTANTES EN AMBAS FILAS ,TARJETON DE SEG. Y BOLSA DE MAREO C/AUDIFONO SI ES EL CASO)					8 Min. c)
CABINA TURISTA (SURTE DOTACION DE COBERTORES Y ALMOHADAS ACORDE A ESTÁNDARES)	4 Min.c)				
LIMPIA MESITAS (DE ADELANTE HACIA ATRÁS POR AMBAS FILAS)			5 Min.b)		
PERIODICO ASEGURA QUE SE DEJE EN EL PASILLO E LA PRIMERA FILA)		1 Min.a)			
REVISA BOTIQUINES DE PRIMEROS AUXILIOS (SUSTITUYE SÍ ES NECESARIO)		3 Min b)			
REVISA GANCHOS Y KIT DE DEMOSTRACIÓN					2 Min.a)
REVISAR QUE CUENTE CON EL COJIN PROTECTOR	1 Min. a)				
LIMPIA ALFOMBRA		10 Min.d)			
SUSTITUYE CABAZALES REMOVIDOS	APOYAN ESTA ACTIVIDAD AL FINALIZAR LAS ASIGNADAS				
TOTAL	15Min	15 Min	15 Min.	15 Min	15 Min
PRIORIDAD DE ENTRADA AL AVIÓN	1er	5°	2°	3°	4°

NOTAS:

- (1) Se contempla el vestido total de la aeronave en vuelos TR/TU/TE.
- (2) En vuelos de llegada se remueve todo el material de vestido de la aeronave.
- (3) Los materiales de vestido, así como las dotaciones para los servicios deberán ser entregados oportunamente por CMA.
- (4) Todas las variaciones en los estándares, cantidades a bordo y modificaciones en la configuración de los equipos de vuelo deberán ser notificadas oportunamente al departamento de ingeniería.
- (5) Los reportes generados por sobrecargas o personal de la aerolínea, deberán ser atendidos dependiendo el tipo de este y lo atenderá la AIV a la que le corresponda. Este tiempo está considerado en la tabla anterior, así como también el tiempo que se requiere para trasladarse de un lugar a otro para la realización del servicio.

Consideraciones:

- * Esta secuencia de actividades está calculada para un tiempo total de plataforma de 45min.
- * Se considera el inicio de actividades de limpieza y el vestido simultáneos, a los 3 minutos, después de haber arribado la aeronave a plataforma. ESTE TIEMPO NO ES POSIBLE CUMPLIRLO, PORQUE DEBEN ESPERAR A QUE EL PASAJE BAJE DEL AVIÓN.
- * Se entrega la aeronave a los 15 min. Como máximo después de la entrada del personal de limpieza a la aeronave.
- * En los casos en que el tiempo en plataforma sea menor de 45 minutos, se seguirá la misma secuencia sólo que se realizarán las actividades priorizadas por CMA, dando mayor prioridad a las actividades de limpieza más representativas para el pasajero.
- * Cuando una AIV termine sus labores principales, apoyará a sus compañeras.

ACTIVIDADES DE LAS INTEGRANTES DEL GRUPO DE TRABAJO AIV'S

AUXILIAR 1

- a) Verifica que se encuentre el cojín protector para F-100, si no se encuentra colocarlo
- b) Limpia y viste todos los baños de la aeronave desde el momento que sube a ésta, aproximadamente al minuto 7 de que llega la aeronave a posición.
- d) Surte dotación de cobertores y almohadas acorde a estándares.

AUXILIAR 2

- a) Sube y coloca la paca de periódico y revistas en el pasillo
- b) Revisa inmediatamente todos los botiquines y sustituye por no nuevo si detecta que el sello está roto.
- c) Sustituye y/o repone itinerarios de toda la cabina
- d) Limpia la alfombra.

AUXILIAR 3

- a) Limpia y viste las filas de 2 asientos, removiendo cabezales arrugados o en mal estado y Sacando kits de revistas incompletos o maltratados colocándolos en el asiento de pasillo.
- b) Limpia las mesitas de clase turista.

AUXILIAR 4

- a) Limpia cabina de pilotos
- b) Limpia el galley
- c) Limpia filas de 3 asientos removiendo cabezales arrugados o en mal estado y sacando kits de revistas incompletos o maltratados colocándolos en el asiento de pasillo.
- d) Apoya a las demás auxiliares en el resto del vestido.

AUXILIAR 5

- a) Revisa la cantidad correcta de ganchos en clósets, reponiendo y dejando solo los indicados, de acuerdo a estándares.
- b) Limpia y viste toda la cabina de clase ejecutiva, colocando cobertores y almohadas de acuerdo a estándares, así como kits de revistas, bolsas de mareo, y tarjetón de seguridad.
- c) Coloca kits de revistas faltantes en ambas filas de la clase turista.

III.1.3 SECUENCIAS DE ACTIVIDADES PARA AERONAVES B-757

Servicio Tránsito/Retorno/ Terminal (CMA)
Tiempo disponible para limpieza y vestido 15 min

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AIV'S							
	1	2	3	4	5	6	7	8
BAÑOS (LIMPIA VISTE)								12Min a)
GALLEY (LIMPIA)			4Min a)	4Min a)				
CABINA DE PILOTOS (LIMPIA)		1Min b)						
CABINA EJECUTIVA (LIMPIA Y VISTE TODA LA CABINA)							7Min a)	
SUSTITUYE Y REpone ITINERARIOS							2Min b)	
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE POR DERECHA REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS REVISTAS DAÑADAS)					15Min a)			
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE POR IZQUIERDA REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS REVISTAS DAÑADAS)						15Min a)		
CABINA TURISTA (COLOCA KITS DE REVISTAS FALTANTES EN AMBAS FILAS ,TARJETON DE SEG. Y BOLSA DE MAREO C/AUDIFONO SI ES EL CASO)			11Min b)	11Min b)				
CABINA TURISTA (SURTE DOTACION DE COBERTORES Y ALMOHADAS ACORDE A ESTÁNDARES)								3Min b)
LIMPIA MESITAS (DE ADELANTE HACIA ATRÁS POR AMBAS FILAS)							6Min c)	
PERIODICO ASEGURA QUE SE DEJE EN EL PASILLO E LA PRIMERA FILA)	1Min a)							
REvisa BOTIQUINES DE PRIMEROS AUXILIOS (SUSTITUYE SÍ ES NECESARIO)	2Min b)							
REvisa GANCHOS Y KIT DE DEMOSTRACIÓN		2Min a)						
LIMPIA ALFOMBRA	12Min c)	12Min c)						
SUSTITUYE CABAZALES REMOVIDOS	APOYAN ESTA ACTIVIDAD AL FINALIZAR LAS ASIGNADAS							
TOTAL	15Min	15Min	15Min	15Min	15Min	15Min	15Min	15Min
PRIORIDAD DE ENTRADA AL AVIÓN	8°	6°	7°	1er	5°	3°	4°	2°

NOTAS:

- (1) Se contempla el vestido total de la aeronave en vuelos TR/TU/TE.
- (2) En vuelos de llegada se remueve todo el material de vestido de la aeronave.
- (3) Los materiales de vestido, así como las dotaciones para los servicios deberán ser entregados oportunamente por CMA.
- (4) Todas las variaciones en los estándares, cantidades a bordo y modificaciones en la configuración de los equipos de vuelo deberán ser notificadas oportunamente al departamento de ingeniería, así como al almacén de vestido de LA EMPRESA.

(5) Los reportes generados por sobrecargas o personal de la aerolínea, deberán ser atendidos dependiendo el tipo de este y lo atenderá la AIV a la que le corresponda. Este tiempo está considerado en la tabla anterior, así como también el tiempo que se requiere para trasladarse de un lugar a otro para la realización del servicio.

- * Esta secuencia de actividades está calculada para un tiempo total de plataforma de 60min.
- * Se considera el inicio de actividades de limpieza y el vestido simultáneos, a los 3 minutos, después de haber arribado la aeronave a plataforma. ESTE TIEMPO NO ES POSIBLE CUMPLIRLO, PORQUE DEBEN ESPERAR A QUE EL PASAJE BAJE DEL AVIÓN.
- * Se entrega la aeronave a los 15 min., como máximo después de la entrada del personal de limpieza a la aeronave.
- * En los casos en que el tiempo en plataforma sea menor se seguirá la misma secuencia sólo que se realizarán las actividades priorizadas por CMA, dando mayor prioridad a las actividades de limpieza más representativas para el pasajero.
- * Cuando una AIV termine sus labores principales, apoyará a sus compañeras en las otras actividades.

ACTIVIDADES DE LAS INTEGRANTES DEL GRUPO DE TRABAJO AIV'S

AUXILIAR 1

- a) Se asegura de subir al pasillo la paca de periódicos y revistas.
- b) Revisa inmediatamente todos los botiquines de la aeronave, sustituyéndolos en caso de que el sello este roto.
- c) Limpia alfombra iniciando en la fila 16 filas para terminar en la última fila de la cabina.

AUXILIAR 2

- a) Revisa la cantidad correcta de ganchos y kits de demostración, así como su colocación de acuerdo al estándar
- b) Limpia la cabina de pilotos
- c) Limpia la alfombra desde la fila 1 a la 15

AUXILIAR 3

- a) Limpia el galley delantero
- b) Coloca kits de revistas faltantes en ambas filas
- c) Apoya a las demás auxiliares

AUXILIAR 4

- a) Limpia el galley trasero
- b) Coloca kits de revistas en ambas filas apoyando a la auxiliar No.3

AUXILIAR 5

a) Limpia filas de adelante hacia atrás por la derecha y desde la primera fila turista hasta la fila 15, removiendo cabezales arrugados, y sacando kits de revistas incompletos o maltratados colocándolos en el asiento del pasillo.

AUXILIAR 6

a) Limpia filas de adelante hacia atrás por la izquierda y desde la primera fila turista hasta la fila 15, removiendo cabezales arrugados, y sacando kits de revistas incompletos o maltratados colocándolos en el asiento del pasillo.

AUXILIAR 7

- a) Limpia y viste toda la cabina ejecutiva, colocando cobertores y almohadas de acuerdo a estándares, así como kits de revistas, bolsas de mareo y tarjetón de seguridad.
- b) Sustituye y/o repone itinerarios faltantes o en mal estado
- c) Limpia mesitas de adelante hacia atrás por ambas filas y desde la primera fila de clase turista hasta la fila 15.

AUXILIAR 8

- a) Limpia y viste todos los baños de la aeronave
- b) Acomoda cobertores y almohadas en cabina turista de acuerdo a estándares.

III.1.4 SECUENCIAS DE ACTIVIDADES PARA AERONAVES DC-9

Servicio Tránsito/Retorno /Terminal (CMA)
Tiempo disponible para limpieza y vestido 15 min

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AIV'S				
	1	2	3	4	5
BAÑOS (LIMPIA VISTE)		9 Min.c)			
GALLEY (LIMPIA)	4 Min d)				
CABINA DE PILOTOS (LIMPIA)	2Min.c)				
CABINA PREMIER (LIMPIA Y VISTE TODA LA CABINA)	7 Min.a)	2 Min a)			
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE POR DE LA FILA 6 A LA 15 REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS Y REVISTAS DAÑADAS)	2 Min b)	2 Min b)	4 Min.b)	3 Min.a)	4 Min a)
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE POR DE LA FILA 16 A LA 23 REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS Y REVISTAS DAÑADAS)			7 Min.c)		7 Min.b)
CABINA TURISTA (COLOCA KITS DE REVISTAS FALTANTES EN AMBAS FILAS , TARJETON DE SEG. Y BOLSA DE MAREO , ALMOHADAS, ACORDE A ESTANDARES PERIODICO (ASEGURA QUE SE DEJE EN EL PASILLO DE LA PRIMERA FILA)			4 Min. d)		4 Min. c)
REvisa GANCHOS Y KIT DE DEMOSTRACIÓN		2 Min.d)			
LIMPIA ALFOMBRA				12 Min.b)	
SUSTITUYE CABAZALES REMOVIDOS	APOYAN ESTA ACTIVIDAD AL FINALIZAR LAS ASIGNADAS				
TOTAL	15Min	15 Min	15 Min.	15 Min	15 Min
PRIORIDAD DE ENTRADA AL AVIÓN	1er	5º	2º	3º	4º

NOTAS:

- EL ASPIRADO SE REALIZARA DE ADELANTE HACIA ATRÁS
- LAS ACTIVIDADES DE CABINA TURISTA SERAN EN FILAS INTERCALADAS, DE ACUERDO A LA ASIGNACION.
- LAS REVISTAS EN MAL ESTADO DEBEN COLOCARSE SOBRE EL ASIENTO DEL PASILLO PARA SU RECOLECCION.

III.1.5 SECUENCIAS DE ACTIVIDADES PARA AERONAVES MD'S

Servicio Tránsito/Retorno /Terminal (CMA)
Tiempo disponible para limpieza y vestido 15 min

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AIV'S				
	1	2	3	4	5
BAÑOS (LIMPIA VISTE)		9 Min.c)			
GALLEY (LIMPIA)	4 Min d)		4 Min c)		
CABINA DE PILOTOS (LIMPIA)	2Min.c)				
CABINA PREMIER (LIMPIA Y VISTE TODA LA CABINA)	7 Min.a)	2 Min a)			
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE POR DE LA FILA 6 A LA 20 REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS Y REVISTAS DAÑADAS)	2 Min b)	2 Min b)	4 Min.a)	3 Min.a)	4 Min a)
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE POR DE LA FILA 21 A LA 34 REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS Y REVISTAS DAÑADAS)			7 Min.b)		6 Min.c)
CABINA TURISTA (COLOCA KITS DE REVISTAS FALTANTES EN AMBAS FILAS , TARJETON DE SEG. Y B.DE M. COBERTOR, ALMOHADAS, ACORDE A ESTANDARES					4 Min. d)
PERIODICO (ASEGURA QUE SE DEJE EN EL PASILLO DE LA PRIMERA FILA)					1 Min.a)
REVIS GANCHOS Y KIT DE DEMOSTRACIÓN		2 Min.d)			
LIMPIA ALFOMBRA				12 Min.b)	
SUSTITUYE CABAZALES REMOVIDOS	APOYAN ESTA ACTIVIDAD AL FINALIZAR LAS ASIGNADAS				
TOTAL	15Min	15 Min	15 Min.	15 Min	15 Min
PRIORIDAD DE ENTRADA AL AVIÓN	1er	5º	2º	3º	4º

NOTAS:

- EL ASPIRADO SE REALIZARA DE ADELANTE HACIA ATRÁS
- LAS ACTIVIDADES DE CABINA TURISTA SERAN EN FILAS INTERCALADAS, DE ACUERDO A LA ASIGNACION.
- LAS REVISTAS EN MAL ESTADO DEBEN COLOCARSE SOBRE EL ASIENTO DEL PASILLO PARA SU RECOLECCION.

III.1.6 SECUENCIAS DE ACTIVIDADES PARA AERONAVES B-757

Servicio Tránsito/Retorno /Terminal (CMA)
Tiempo disponible para limpieza y vestido 15 min

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AIV'S							
	1	2	3	4	5	6	7	8
BAÑOS (LIMPIA VISTE)		8 Min e)				8Min d)		
GALLEY (LIMPIA)	5Min c)				5Min e)			
CABINA DE PILOTOS (LIMPIA)	2Min b)							
CABINA PREMIER (LIMPIA Y VISTE TODA LA CABINA)	8Min a)	1Min a)						
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE DE LA FILA 9 A LA 22 REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS REVISTAS DAÑADAS)		2Min b)	4Min a)	2Min a)	3Min a)	2Min a)	5Min b)	
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE DE LA FILA 23 A LA 35 REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS REVISTAS DAÑADAS)		2Min c)	4Min b)		3Min b)	2Min b)	5Min c)	2Min a)
CABINA TURISTA (COLOCA KITS DE REVISTAS FALTANTES EN AMBAS FILAS ,T. DE SEG. Y B. de M. COBERTORES Y ALMOHADAS A CORDE A ESTÁNDARES		2Min d)	6Min c)		3Min c)	3Min c)	4Min d)	
PERIODICO (ASEGURA QUE SE DEJE EN EL PASILLO DE LA PRIMERA FILA)							1Min a)	
REvisa GANCHOS Y KIT DE DEMOSTRACIÓN		1Min d)			1Min d)			
LIMPIA ALFOMBRA				13Min b)				13Min b)
SUSTITUYE CABAZALES REMOVIDOS	APOYAN ESTA ACTIVIDAD AL FINALIZAR LAS ASIGNADAS							
TOTAL	15Min	15Min	15Min	15Min	15Min	15Min	15Min	15Min
PRIORIDAD DE ENTRADA AL AVIÓN	8°	6°	7°	1er	5°	3°	4°	2°

NOTAS:

- EL ASPIRADO SE REALIZARA DE ADELANTE HACIA ATRÁS
- LAS ACTIVIDADES DE CABINA TURISTA SERAN EN FILAS INTERCALADAS, DE ACUERDO A LA ASIGNACION.
- LAS REVISTAS EN MAL ESTADO DEBEN COLOCARSE SOBRE EL ASIENTO DEL PASILLO PARA SU RECOLECCION.

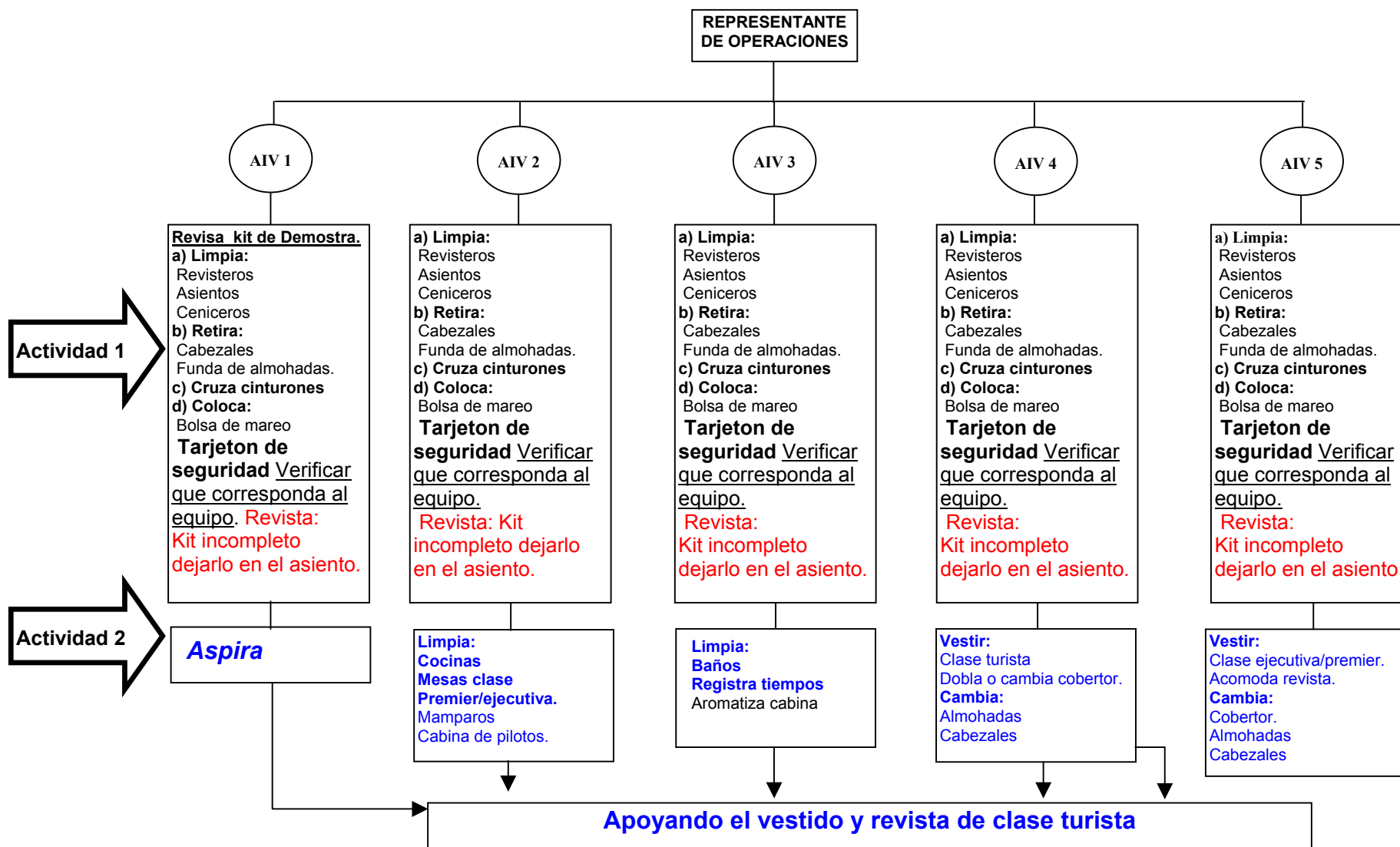
III.1.7 SECUENCIAS DE ACTIVIDADES PARA AERONAVES B-767/200/300

Servicio Tránsito/Retorno /Terminal (CMA)
Tiempo disponible para limpieza y vestido 20 min

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AUXILIAREA DE IMAGEN Y VESTIDO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BAÑOS (LIMPIA VISTE)		12 min d)				14 min b)				
GALLEY (LIMPIA)	7Min d)						9 Min e)			
CABINA DE PILOTOS (LIMPIA)	2 Min c)									
CABINA PREMIER (LIMPIA Y VISTE TODA LA CABINA)	9 Min b)	2Min a)								
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE DE LA FILA 12 A LA 20 REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS REVISTAS DAÑADAS)		1Min b)	2Min a)	2Min a)	2Min a)		1Min a)	2Min a)	2Min a)	
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE DE LA FILA 21 A LA 27 REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS REVISTAS DAÑADAS)		1Min c)	2Min b)	2Min b)	2Min b)	2Min a)	1Min b)	1Min b)	1Min b)	2 Min a)
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE DE LA FILA 28 A LA 34 REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS REVISTAS DAÑADAS)			2Min c)	1Min c)	2Min c)		2Min c)	2Min c)	2Min c)	2Min b)
CABINA TURISTA (LIMPIA Y VISTE DE LA FILA 35 A LA 40 REMOVIENDO CABEZALES ARRUGADOS REVISTAS DAÑADAS)			2Min d)		2Min d)		2Min d)		4Min d)	4Min c)
CABINA TURISTA (COLOCA KITS DE REVISTAS FALTANTES EN AMBAS FILAS ,T. DE SEG. Y B. de M. COBERTORES Y ALMOHADAS A CORDE A ESTÁNDARES)	1Min e)	4Min e)	12Min e)		11Min e)	4Min c)	5Min f)		11Min e)	12Min d)
PERIODICO (ASEGURA QUE SE DEJE EN EL PASILLO DE LA PRIMERA FILA)	1 Min a)									
REvisa GANCHOS Y KIT DE DEMOSTRACIÓN					1 Min f)					
LIMPIA ALFOMBRA				15Min d)				15 Min d)		
SUSTITUYE CABAZALES REMOVIDOS	APOYAN ESTA ACTIVIDAD AL FINALIZAR LAS ASIGNADAS									
TOTAL	20Min	20Min	20Min	20Min	20Min	20Min	20Min	20Min	20Min	20Min
PRIORIDAD DE ENTRADA AL AVIÓN										

Nota: Las revistas en mal estado deben colocarse sobre el asiento de pasillo para su recolección posterior.

III.2 DIAGRAMA DE PROCESO DEL SERVICIO DE LIMPIEZA Y VESTIDO.



III.3 ATENCION DE UN SERVICIO DE IMAGEN Y VESTIDO

Una vez aprendido el procedimiento de limpieza y vestido es muy importante prepararse para la atención del servicio en plataforma, para esto se ha dividido cada fase de la atención del servicio en subprocesos los cuales se tiene cumplir para garantizar la calidad, oportunidad y seguridad del servicio; estos subprocesos que se explicarán mas adelante, son los siguientes:

1. SECUENCIA DE ATENCION DEL SERVICIO
2. PREPARACION PREVIA
3. INICIO DE ATENCION
4. DURANTE EL DESARROLLO DEL SERVICIO
5. FIN DEL SERVICIO

III.3.1 SECUENCIA DE ATENCION DEL SERVICIO

Este proceso es de importancia significativa ya que si no se planea y preparara adecuadamente la información, materiales, etc. antes de la atención, definitivamente el resultado no va a ser el esperado, ya que se pueden presentar contratiempos como no llevar un material que se requiera o no llegar a la posición indicada, o llegar tarde; Todo esto nos traerá como resultado una demora en el servicio, y al final esto significa perdida de dinero para NUESTRA Empresa Prestadora de Servicios Aéreos, para evitar la anterior el **grupo** deberá:

1. Antes de presentarse en el centro de control proceder a preparar o asegurar contar con el material necesario (kit de limpieza), esto lo solicitara en la oficina de operaciones y/o en el almacén, acorde a la administración de cada estación.

El material que **no puede faltar** para los servicios de transito, retorno y terminal es:

- ◆ Bolsas para los botes de cocinas y baños.
- ◆ Bolsas para recolectar la basura
- ◆ Aspersores con liquido limpiador cesco
- ◆ Toallas azules de EPSA, cantidad suficiente.
- ◆ Mechudo cocinas y jerga baños, o dos mechudos previamente identificados.

- ◆ Guantes para la lpza. del baño.
- ◆ Esponja para lpza. de los baños.
- ◆ Escoba con recogedor o aspiradora.
- ◆ Aspersor con aromatizante (AVSA) y desodorante (CMA).
- ◆ Materiales de vestido.

NOTA: Se recomienda que se lleven los materiales extras por cualquier eventualidad y poder actuar a tiempo. Como son (cubeta, cepillo de cerdas, fibra verde, etc.)

2. . Dirigirse al centro de control y observar de la pizarra la siguiente información operacional.

- # de Vuelo asignado
- Tipo de Aeronave a atender (DC9, A-320, B-757, ETC.)
- Matricula
- Tipo de servicio a proporcionar (transito, retorno, terminal, etc.)
- Posición de Llegada
- Hora Estimado de Llegada (ETA)
- Hora Estimado de salida (ETD)
- Representante de operaciones.

3. Una vez obtenida la información y acordé al tiempo el grupo deberá trasladarse con todo y su kit de limpieza para estar en la posición máximo 2 minutos después de que la aeronave haya llegado a la posición.

III.3.2 INICIO DE ATENCION

1. Una vez llegada a la posición cada integrante del equipo de limpieza se auto asignará una secuencia de actividades , siendo responsable del cumplimiento de ésta, esto no le deberá de llevar mas de 30 seg..

2. Al momento de llegar a la posición reportarse con el R.O: quien les dará una platica previa si existieran comentarios referente al servicio y/o se asegurara de que cada miembro del grupo sea responsable de alguna asignación secuencia de actividades.

3. Acorde con el tipo de aeronave verificar si la escalera ventral ya esta abajo proceder a subir inmediatamente o si ya esta conectada una escalera en la puerta trasera proceder a subir.

Recuerde las normas de seguridad y las precauciones que debe de seguir al acercarse a una aeronave¹

¹ manual de seguridad aérea AICM

III.3.3 DURANTE EL DESARROLLO DEL SERVICIO

1. De acuerdo al tipo de servicio y la secuencia que le corresponde, proceder a la realización de sus actividades.
2. Tener en mente el tiempo disponible para realizar el servicio, recuerde si aborda a los 3' después de la llegada del vuelo tiene **12'** para DC'9, MD'S, F-100, A-320, B-727 Y **17'** para B-757 en MTY Y GDL. En las estaciones de TIJ Y MEX tendría 17' para todos los equipos excepto B-767, en el servicio de retorno. SI ABORDA DESPUES TENDRA MENOS TIEMPO. Para el servicio de transito los tiempos disminuyen.
3. Al realizar las actividades acorde a la secuencia asegurar realizar cada actividad con calidad y rapidez.
4. Si termina antes que sus compañeros proceder a ayudar con el resto del avión.
5. Cuando se termine totalmente la limpieza y vestido proceder a avisar al R.O. para que se de inicio de abordaje.
6. Si detecta vestiduras (cinturones, fundas de asiento y respaldos, cortinas de tela divisoras) severamente manchadas informar inmediatamente al R.O: y/o personal de la aerolínea (de preferencia al mecánico.) el dirá que procede.
7. Asegurar bajar todos los desechos y artículos recolectados del avión.
8. Asegurar que todo el grupo baje de la aeronave al finalizara el servicio.

Nota: Recuerde no aceptar o tomar ningún alimento del avión².

² manual de capacitación EPSA

III.3.4 FIN DEL SERVICIO

1. Al bajar de la aeronave depositar o colocar los desechos en el contenedor de basura o en el lugar indicado acorde a la administración de la estación.
2. El grupo deberá de bajar todos los materiales de limpieza empleados para el servicio, así como los materiales de vestido removidos por no cumplir con los estándares y/o los materiales sobrantes que se encuentran en buenas condiciones, estos deberán de separarse de los anteriores:
 - ◆ Revistas en canastilla de plástico
 - ◆ Cobertores retirados en bolsas de plástico
 - ◆ Cabezales y fundas de almohada de clase premier retiradas en bolsas de plástico
 - ◆ Almohadas retiradas en bolsa de plástico
 - ◆ Audífonos retirados en bolsa de plástico
 - ◆ Bolsas de mareo en las canastillas
 - ◆ Tarjetas de seguridad en las canastillas
 - ◆ Ganchos en las canastillas
 - ◆ Kit de demostración en las canastillas.
 - ◆ Papel higiénico en bolsas de plástico
 - ◆ Pañuelos desechables en bolsas de plástico
 - ◆ Papel cubre poceta en bolsas de plástico
 - ◆ Toallas interdobladadas en bolsas de plástico
 - ◆ Vasos desechables en bolsas de plástico

Nota:

Lo anterior aplica principalmente en un servicio de llegada (que es el inicio de la pernocta o quincenal)

3. Si por descuido se cae basura al piso de la plataforma esta deberá de ser levantada y puesta en la bolsa de basura o en el contenedor.
4. Dirigirse al centro de control todo el grupo juntos para checar nueva asignación e iniciar nuevamente el ciclo de atención del servicio (proceso de preparación previa, inicio de atención, desarrollo y fin del servicio. .
5. En ocasiones puede ser que el R.O. les asigne el siguiente servicio, en este momento se inicia el ciclo de atención del servicio.

III.3.5 PROGRAMACION DE EVENTOS

El trabajo presentado después de su autorización, se programo a corto plazo y requirió para su arranque un tiempo de 15 días de acuerdo a la programación de eventos, que se muestra en el siguiente esquema.

PROGRAMACION DE EVENTOS PARA ARRANQUE DE PROYECTO

EVENTOS	DIAS																				RESPONSABLE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
CONTRATACION	■	■	■	■	■																RECURSOS HUMANOS
Gafetes	■	■	■	■	■																
Dotación de uniformes	■	■	■	■	■	■	■	■													CAPACITACION
Jefes de turno					■	■	■	■	■	■	■										
Analistas					■	■	■	■	■	■	■										
Choferes					■	■	■	■	■	■	■										
Aiv's					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■							
INSTALACIONES DEL CENTRO DE TRABAJO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				SOPORTE TECNICO
MATERIALES Y EQUIPO DE APOYO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
PRUEBA DE ARRANQUE													■	■	■						OPERACIONES
																	■	■	■	■	



IV EVALUACION COSTO EMPRESA

Una de las situaciones más preocupantes en cualquier empresa es la que tiene que ver con el costo económico de los medios de producción, es decir: maquinaria, equipo, procesos, procedimientos, personal y en este caso específico los nuevos proyectos, donde los cuales se presentan para ver, si son aprobados o no y esto tiene que ver con lo que ya hemos mencionado, los costos; enseguida se presentara una relación de los costos de la empresa que estará sujeta a invertir para la rentabilidad del nuevo proyecto (Departamento de Imagen y vestido) del cual de ser aprobado se dará un servicio que será líder en este ámbito laboral.

El proyecto del Nuevo Departamento de Imagen y Vestido produce los siguientes costos:

IV.1 COSTOS POR CONTRATACION DE AIV'S DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

a) Costos por Reclutamiento y Selección:

- Gastos por salarios del personal de reclutamiento y selección.
- Gastos pro emisión y procesamiento de pre-solicitud y solicitud de empleo, exámenes psicométricos, formato INFONAVIT.
- Gastos pro concepto de fuentes de reclutamiento: Anuncios en el periódico, suscripciones a bolsas de trabajo etc.
- Gastos por renta de salones donde se realizará el reclutamiento.
- Gastos pro concepto de Servicio Médico: Salarios del Médico y una Enfermera y reactivos de orina.

b) Costos por Contratación:

- Gastos por sueldos del analista de contratación, analista de gafetes, analista del IMSS y tomador de tiempo.
- Gastos por procesamiento de contratos, altas al IMSS, hoja de inicio de labores, gafete y credencial de la empresa.

c) Costos por inducción

- Gastos por sueldo del instructor
- Gastos de los siguientes materiales: Manual de Inducción, Guía de Inducción al Puesto, Contrato Colectivo de Trabajo y Carpeta

d) Costos por Capacitación

- Gasto por salario de los Instructores
- Gasto por renta de salones donde se realizara el evento
- Gasto por concepto procesamiento de manuales, exámenes, etc.

e) Costo por Uniformes y Equipo de Seguridad

- Gastos por: Guantes, Faja, Rodilleras, Tapones, Zapatos o Botas, filipina o Camisa, y Pantalón.

TABLA III-1

COSTO POR CONTRATACION DE PERSONAL	
Reclutamiento y Selección	\$ 210.00
Relaciones Laborales	\$ 120.00
Capacitación	\$ 2,257.00
Médico	\$ 130.00
Gafete	\$ 259.00
IMSS	\$ 65.00
2 Filipinas	\$ 145.60
2 pantalones	\$ 145.60
Zapatos	\$ 149.90
Faja	\$ 44.00
Guantes	\$ 25.00
Tapones auditivos	\$ 11.20
Rodilleras	\$ 77.00
Chamarra	\$ 367.00
Eq. de lluvia	\$ 146.00
Porta Gafete	\$ 5.00
TOTAL	\$ 4,158.00

IV.2 SALARIOS Y CATEGORIAS

A continuación se presenta el tabulador de salarios y categorías del contrato colectivo de trabajo del Personal Sindicalizado de NUESTRA EMPRESA RESTADORA DE SERVICIOS AEREOS (EPSA).

TABLA III-2

C A T E G O R I A S	S A L A R I O T A B U L A R M E N S U A L B R U T O
AUXILIAR DE IMAGEN Y VESTIDO	\$ 2,576,00
EMPLEADO GENERAL POLIVALENTE	\$ 4,524,13
CHOFER	\$ 5,224,70
FRENERO	\$ 5,536,07
OPERADOR DE EQUIPO DE APOYO	
" A "	\$ 7,217,47
" B "	\$ 6,926,45
" C "	\$ 6,635,41

Después de presentar los costos que genera la creación del Departamento de imagen y vestido haremos la comparación económica de los costos que genera un empleado general con los costos de una AIV considerando un mejor servicio de limpieza a prestar.

IV.3 COMPARACION ECONOMICA



COMPARACION DE COSTOS DEL PERSONAL DE SERVICIO DE LIMPIEZA DE LAS AERONAVES.

TABLA III-3

CATEGORIA	COSTO EMPRESA	CANTIDAD DE PERSONAL POR OPERACIÓN	COSTO TOTAL	DIFERENCIA DE COSTOS POR OPERACIÓN
AV	\$ 2.576,00	5	\$ 12.880,00	\$ 5.216,00
EMPL. GRAL	\$ 4.524,00	4	\$ 18.096,00	

Se observa en la tabla III-2 el costo total por operación de un servicio de limpieza y la gran diferencia económica que se tiene; y que lejos de invertir en un nuevo proyecto estamos reduciendo costos y creando rentabilidad en este nuevo servicio que se pretende prestar como un servicio independiente, como uno mas de los servicios que tiene la EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS para sus clientes.

Por consiguiente se realiza la propuesta económica de este proyecto Creación del Departamento de Imagen y Vestido y de tal manera las ventajas que se tienen con este servicio tanto económico como operativo; pero lo más importante establecer y garantizar la rentabilidad del proyecto.



PROPUESTA DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

TABLA III-4

CATEGORIA	COSTO* EMPRESA	PROPUESTA		SOLICITUD LOGISTICA	
		CANTIDAD DE PERSONAL	COSTO* TOTAL	CANTIDAD DE PERSONAL	COSTO* TOTAL
AIV	\$ 2.576,00	250	\$ 644.000,00	270	\$ 695.520,00
CHOFERES	\$ 5.224,00	8	\$ 41.792,00	9	\$ 47.016,00
ANALISTAS	\$ 5.700,00	8	\$ 45.600,00	8	\$ 45.600,00
JEFES DE TURNO	\$ 10.000,00	4	\$ 40.000,00	4	\$ 40.000,00
JEFE DEPARTAMENTO	\$ 16.000,00	1	\$ 16.000,00	1	\$ 16.000,00
TOTALES			\$ 787.392,00		\$ 844.136,00

NOTA: ESTA PROPUESTA NO CONSIDERA PERSONAL DE CUBRE VACACIONES, CUBRE INCAPACIDADES NI AUSENTISMOS EXCEPTO AIV (6 CUBRE AUSENTISMO)

*LOS COSTOS SON MENSUALES



EVALUACION FINANCIERA DEL PROYECTO IMAGEN Y VESTIDO

TABLA III-5

CONCEPTO				
VENTAS			\$ 3.191.042,00	
INVERSION INICIAL		\$ 2.256.636,90		
<u>COSTOS DIRECTOS</u>				
MATERIALES DE LIMPIEZA	\$ 428.940,00			
SALARIOS	\$ 787.392,00	\$ 1.216.332,00		
<u>COSTOS INDIRECTOS</u>				
RENTA DE OFICINA	\$ 5.000,00			
TELEFONO	\$ 7.500,00			
ENERGIA ELECTRICA	\$ 400,00			
AGUA	\$ 100,00			
GASOLINA	\$ 37.800,00			
MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	\$ 1.000,00			
RADIOS DE COMUNICACIÓN	\$ 200,00			
MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	\$ 6.250,00			
PAPELERIA	\$ 2.000,00			
UNIFORMES Y EQ' DE SEG.	\$ 24.719,75	\$ 84.969,75		
TOTAL DE COSTOS			\$ 3.557.938,65	
VENTAS MENOS COSTOS				-\$ 366.896,65
GANANCIAS				\$ 1.102.348,00
UTILIDAD NETA				735.451,35

IV.5 VENTAJAS OBTENIDAS DE LA PROPUESTA DEL PROYECTO DE IMAGEN Y VESTIDO

Podemos dividir en dos las ventajas que se obtuvieron en la creación del nuevo Departamento de Imagen y Vestido, ventajas a nivel productivo y desde luego ventajas en lo económico:

PRODUCTIVAS

1.- En primer lugar se tiene un ahorro de \$ 5,216.00 por reemplazar el trabajo de limpieza de una célula de 5 trabajadores generales, por una célula de 4 de AIV'S (personal femenino)

2.- Con la misma planta laboral de nuestro proyecto ofrecemos no solo la prestación de un servicio de limpieza que cubre las expectativas de nuestros clientes, sino que con los procesos que planteamos en el mismo tiempo, podremos realizar el vestido de las aeronaves, servicio que no se realizaba por los trabajadores generales y que hace mas atractiva nuestra propuesta para los clientes principales que son Aeromexico y Mexicana de Aviación, además de la posibilidad de adquirir nuevos clientes, lo que se traduciría desde luego en mayores ganancias para Nuestra Empresa.

3.- De la Evaluación Económica obtenida del Proyecto de Imagen y Vestido de la tabla III-5, se observa que en el primer periodo mensual se tiene la recuperación de la inversión inicial y además se obtiene ya una utilidad de este servicio independiente.

ECONOMICAS

1.- Como se observa en la tabla III-4 podemos establecer que se cumple la plantilla laboral de AIV'S de 250 como presupuesto menor que solicito como tope el Departamento de logística lo que se traduce en una importante reducción de los costos por este concepto.

2.- Es un servicio que se presta o vende como independiente para los nuevos clientes, y no como se tenía antes que se daban dentro de un paquete de servicios.

3.- El proyecto ofrece grandes niveles de organización en plataforma, el trabajo que se realiza es gran calidad, reduce tiempos en su realización, y detalló enormemente los procedimientos que se realizaban, garantizando la satisfacción de Nuestros Clientes.

CONCLUSIONES

Es muy difícil competir en un mercado tan inestable, como lo es el de la Industria Aérea, ya que se ve afectado día a día por los sucesos que acontecen alrededor del mundo, sucesos políticos, económicos, sociales, naturales, etc. Desde luego, como en la mayoría de los casos, la única manera no solo de mantenerse, sino de sobresalir, es con el esfuerzo de personas creativas e innovadoras, dispuestas a dar siempre un poco más, que no conformes con lo existente, buscan nuevas alternativas para mejorar las cosas, y las ponen en práctica haciendo realidad sus proyectos, con la mentalidad de que siempre hay una mejor manera de hacer las cosas.

Nuestra Empresa Prestadora de Servicios Aéreos (EPSA), preocupada siempre por elevar su nivel competitivo, hecha mano de todos sus recursos para innovar sus servicios, es así como surge este proyecto, un proyecto ambicioso y redituable, que exige principalmente la aplicación de técnicas y estrategias, de conocimientos tecnológicos y empíricos, así como el esfuerzo de todo un equipo para su realización, destacando particularmente, la contribución, participación y todo el esfuerzo de un servidor para lograr la obtención de los resultados actuales.

Es muy gratificante reconocer hoy los resultados a los que hemos llegado con este proyecto, no solo la satisfacción total de nuestros Clientes, el saber que hemos excedido sus expectativas, con un trabajo de gran calidad gracias a su organización, reducción de tiempos, y demás características que se encuentran en las páginas de este trabajo.

Se puede decir con orgullo que, que al día de hoy, ya es una exitosa realidad el Departamento de Imagen y Vestido de Nuestra Empresa Prestadora de Servicios Aéreos, que lo que empezó como un proyecto innovador, hoy es la punta de lanza de los servicios que da nuestra empresa, que no solo conservo sus clientes originales Aeromexico y Mexicana de Aviación, sino que se tiene como único servicio para los nuevos clientes, un grupo de varias aerolíneas entre las que se destacan Cubana de aviación, Japan Airlines, Aerocaribe, American west, Iberia Airlines etcétera. Lo anterior se traduce por supuesto en ganancias para la empresa, y el liderazgo dentro del mercado de las industrias de su tipo, haciendo énfasis en la importancia que tiene una buena preparación académica, una mentalidad ambiciosa, creativa e innovadora así como una conducta disciplinada y siempre con el objetivo de lograr la excelencia.

ANEXO 1 DESCRIPCION DE PUESTOS

(A) DESCRIPCION DE PUESTO AIV DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

Información General			
Código		Título	Auxiliar de Imagen y vestido
Dirección:	Dirección de operaciones		
Subdirección:	Subdirección de operaciones		
Gerencia:	Gerencia de operaciones		
Jefatura:	Jefatura de Imagen y Vestido		
Num. Ocup:			
Contesto:			
Revisó:			
Fecha:			
Propósito General del Puesto			
<p>✎ Efectuar el servicio de limpieza y vestido a Aeromexico y Mexicana de Aviación y terceros, de acuerdo a sus estándares establecidos.</p>			

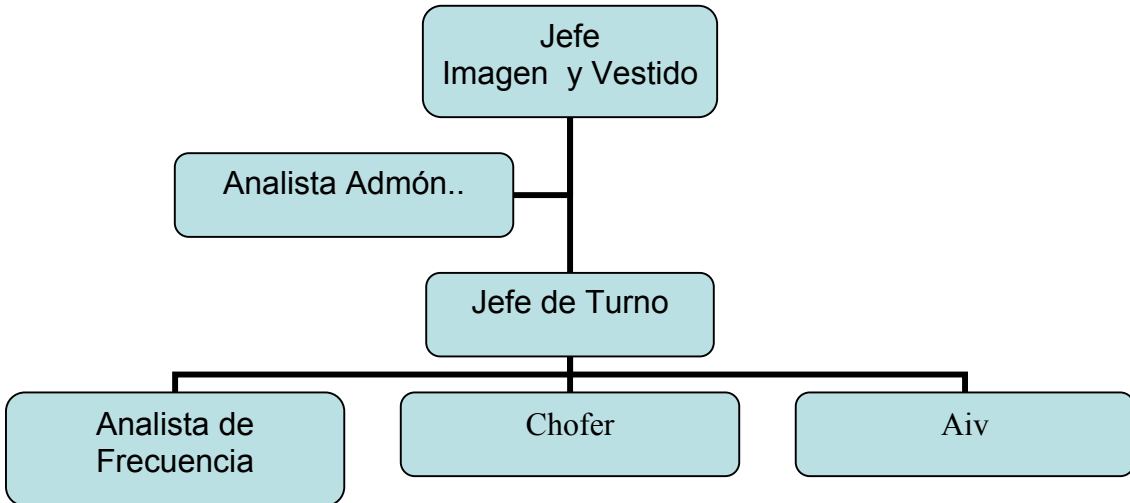
Descripción de Funciones

Auxiliar de Imagen y Vestido

Describa las principales funciones que realiza en su puesto como parte normal de sus labores, indicando que hace, como lo hace y para que lo hace.

- ✍ Realizar la limpieza en el interior de la aeronave (cabina de pasajeros, cocinas, baño, cabina de pilotos), por medio de los materiales proporcionados por la empresa para cumplir con los estándares requeridos por el cliente para dar una buena impresión al pasajero.
- ✍ Efectuar la labor de vestido de la cabina de la aeronave de acuerdo a lo establecido en sus manuales de apariencia del cliente, para dejar completamente presentable la cabina para el confort del pasajero.
- ✍ Acomodar el material sobrante y basura en el lugar correspondiente, una vez terminado el servicio apoyando con esto la campaña FOD.
- ✍ Asegurar que su material y equipo de trabajo se encuentre en buen estado. En caso de detectar alguna falla avisar a la persona responsable para su reparación o sustitución.

Organigrama			
Código		Título	Auxiliar de Imagen y Vestido



Factores

Código		Título	Auxiliar de Imagen y Vestido	
---------------	--	---------------	-------------------------------------	--

1. Supervisión

Total de Subordinados:
Ninguno

Directos
Ninguno

Indirectos
Ninguno

2. Naturaleza del Trabajo

Marque aquellas opciones que requiere su puesto

X	1. Realiza labores repetitivas y sencillas de registro, clasificación, entrega, acomodo, tramitación, mecanografía o similares.
	2. Realiza trabajo de registro y/o reporte que requiere de mucha habilidad y precisión o redacción variable.
	3. Realiza trabajo en el que maneja una gran cantidad de papeles o materiales que debe mantener en orden para su futura localización.
	4. Realiza trabajo que requiere un alto grado de atención y cuidado, ya que existe el riesgo continuo de cometer errores costosos, en imagen o en dinero.
	5. Realiza trabajo para el cual requiere conocer una gran cantidad de instrucciones y o procedimientos los cuales debe seguir sin necesidad de consultarlos.
	6. Realiza trabajo que requiere un alto grado de análisis ya que maneja situaciones difíciles de entender e interpretar.
	7. Realiza trabajo de asesoría a terceros, consistentes en entender sus necesidades y definir y poner en práctica soluciones con ellos.
	8. Realiza básicamente trabajo especializado de alto nivel tecnológico.
	9. Realiza básicamente trabajo de dirección, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de terceros.

Realiza otro tipo de trabajo (especifique):

Factores

Código

Título

Auxiliar de Imagen y Vestido

En los siguientes factores señale solamente una opción. Elija el número que mejor describa lo que su puesto requiere:

3. Responsabilidad Administrativa

X	1. Responsable de aplicar métodos, sistemas, procedimientos en su propio puesto solamente..
	2. Responsable de aplicar y vigilar la aplicación de métodos, sistemas y procedimientos en un departamento o sección.
	3. Responsable de aplicar, vigilar la aplicación y proponer, métodos, sistemas y procedimientos en un departamento o sección.
	4. Responsable de autorizar los métodos, sistemas y procedimientos de un departamento o sección.
	5. Responsable de autorizar todos los métodos, sistemas y procedimientos de un área de la empresa.

4. Planeación

X	1. Requiere una planeación mínima
	2. Requiere planear actividades con hasta una semana de duración.
	3. Requiere planear actividades con más de una semana de duración.
	4. Requiere un planeación de detalle por la duración y complejidad de las actividades.
	5. Requiere indispensablemente una detallada planeación por escrito por el alto impacto y larga duración de los proyectos que maneja.

5. Creatividad

X	1. Requiere solamente aplicar creatividad básica para el logro de resultados de su puesto.
	2. Requiere aplicar creatividad para mejorar procedimientos repetitivos y sencillos.
	3. Requiere un alto grado de creatividad para generar enfoques e ideas nuevas
	4. Requiere constantemente generar ideas nuevas, crear conceptos y/o productos como parte fundamental del puesto.

Factores

Código		Título	Auxiliar de Imagen y Vestido
--------	--	--------	------------------------------

6. Relaciones

X		<ol style="list-style-type: none"> 1. No requiere de mantener contactos salvo en forma esporádica y son de tipo rutinario. 2. Requiere mantener contactos para efectuar trámites sencillos y repetitivos o dar y recibir información. 3. Requiere mantener contactos que implican un trato agradable y/o efectivo y/o excelente presentación. 4. Requiere frecuentemente lograr que terceras personas realicen acciones o acepten condiciones a las que no están obligadas. 5. Requiere frecuentemente lograr que terceras personas realicen acciones o acepten condiciones con las que se ven directamente afectadas. 6. Requiere constantemente de influir en terceras personas para lograr cambios o acciones importantes a las que normalmente se resisten. 7. Requiere constantemente lograr acuerdos ventajosos para la empresa vía negociación. 8. Requiere gran habilidad en relaciones ya que estas constituyen un aspecto crítico de su puesto, que afecta los resultados de la empresa.
---	--	--

X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Niveles de profesionalismo o público en general 2. Niveles de profesionalismo en su mayoría 3. A niveles supervisorios y de jefaturas en su mayoría. 4. A niveles ejecutivos medios en su mayoría 5. A nivel de directores de área de empresa 6. A nivel de directores generales de empresa o de altos funcionarios de gobierno. 7. A nivel de las más altas esferas del gobierno
---	--	--

<p>Indique 3 ejemplos del tipo de contactos que señalo arriba:</p>
<p>Trato con sobrecargos. Trato con Capitanes Trato con Oficial de operaciones Trato con mecánicos (esporádico)</p>

Factores

Código

Título

Auxiliar de Imagen y Vestido

7. Análisis y Solución de Problemas

X	1. Generalmente sigue instrucciones y procedimientos claros de los que no se aparta.
	2. Generalmente sigue instrucciones y procedimientos pero con frecuencia requiere aplicar juicio y criterio para interpretarlo o cubrir sus omisiones.
	3. Generalmente requiere analizar problemas y/o situaciones para encontrar soluciones, preparar síntesis o definir alternativas de acción.
	4. Generalmente requiere analizar problemas y/o situaciones complejos para desarrollar alternativas de acción novedosas, creativas y/o muy especializadas.

X	1. Generalmente reporta los problemas o desviaciones que se presentan.
	2. Es responsable de solucionar problemas poco frecuente y sencillos, los demás los reporta.
	3. Es responsable de solucionar problemas operativos con frecuencia, para lo cual debe constantemente encontrar soluciones y coordinarlas con terceros.
	4. El puesto existe para solucionar problemas constantes, por lo que generalmente trabaja bajo presión.

Indique 3 ejemplos de los problemas y situaciones que maneja y de cuya solución es responsable:

Ninguno

8. Autonomía

X	1. Tiene o recibe instrucciones precisas y concretas sobre como y cuando hacer su trabajo.
	2. Con base en instrucciones generales y procedimientos, asigna prioridades dentro de su propio puesto, afectando los resultados del mismo.
	3. Con base en instrucciones generales, asigna prioridades y planea el trabajo, afectando los resultados de terceros. El avance generalmente se revisa en periodos menores a un mes.
	4. Recibe instrucciones generales, asigna prioridades, planea el flujo de actividades y necesidades de recursos. Los resultados o avance se revisan generalmente en periodos no inferiores a un mes.
	5. Con base en objetivos generales planea el trabajo y controla su avance y calidad según lo requiera, reportando los resultados en periodos irregulares.
	6. Es responsable de planear y controlar la ejecución de actividades, programas y proyectos de larga duración exigen control de avance de su parte. No se espera que consulte con especialistas, ni dentro ni fuera de la empresa, aún en casos complejos y difíciles.

Factores

Código

Título

Auxiliar de Imagen y Vestido

9. Toma de Decisiones

X	1. Generalmente toma decisiones sencillas y repetitivas con base en directrices claras de su jefe.
	2. Generalmente toma decisiones basándose en políticas y/o procedimientos, por lo que generalmente no requiere de aplicar juicio. Cuando no hay antecedentes claros en la política y/o procedimiento o en decisiones previas, desarrolla alternativas y las presenta a su jefe.
	3. Generalmente toma decisiones sin basarse directamente en políticas y/o procedimientos o decisiones previas, por lo que requiere aplicar su juicio personal.
	4. Generalmente toma decisiones que requieren la aplicación de juicio además de amplios conocimientos teóricos y prácticos, para ponderar muchas variables en interacción con pocas bases claras para hacerlo.
	5. Toma prácticamente todas las decisiones de su área, salvo las que se refieren a la determinación de las políticas. Sus decisiones no requieren ser ratificadas por su jefe.

	1. Las decisiones solo afectan a su propio puesto
X	2. Las decisiones afectan a terceros en cuestión de retrasos, retrabajos, modificaciones, etc..
	3. Las decisiones afectan los resultados del departamento o de la gerencia.
	4. Las decisiones impactan los resultados del área.
	5. Las decisiones impactan los resultados de varias áreas de la empresa
	6. Las decisiones impactan los resultados de la empresa.
	7. Las decisiones impactan significativamente los resultados de la empresa.

Indique 3 ejemplos del tipo de decisiones que se deben tomar comúnmente en su puesto:

--

Factores

Código

Título

Auxiliar de Imagen y Vestido

10. Autoridad Técnica

Grado de Especialización técnica requerido para desempeñar al puesto. Considere que existen puestos con muy poco o ningún aspecto técnico, más bien orientados a cuestiones administrativas u operativas.

	1. Puesto no especializado de escasos aspectos técnicos.
X	2. Puesto que requiere de algunos conocimientos técnicos pero que normalmente recibe apoyo de su jefe en los aspectos técnicos del trabajo.
	3. Puesto que requiere de conocimientos técnicos cuyo ocupante debe dominar y aplicar sin apoyo de su jefe.
	4. Puesto con gran cantidad de aspectos técnicos y alta sofisticación que requiere de un especialista, cuyo trabajo es aplicar avances tecnológicos.
	5. Puesto de alto contenido técnico donde la aportación tecnológica normalmente repercute en los resultados de la empresa en forma significativa.
	6. Puesto cuyo ocupante se espera que sea la máxima autoridad en aspectos técnicos o científicos de su especialidad en la empresa.
	7. Puesto cuyo ocupante es la máxima autoridad dentro de la empresa, pero que a demás es reconocido fuera de la misma por sus aportaciones técnicas y científicas a la especialidad.

--

11. Diversidad

Número de actividades diferentes que el puesto es responsable de manejar, por ejemplo: en Recursos Humanos, son tres áreas diferentes de especialidad: Capacitación, Compensación y Laborar; en Finanzas son tres especialidades diferentes: Impuestos, Presupuestos y Contabilidad:

X	1. El puesto se enfrenta a una sola área de especialidad.
	2. El puesto se enfrenta eventualmente a dos áreas de especialidad, la segunda de las cuales no se espera que domine como experto, pero que le requieren un mínimo de cuatro años de practica entre las dos.
	3. El puesto se enfrenta a dos áreas de especialidad, cada una de las cuales debe dominar, lo cual requiere de tres años de practica en cada una de ellas.
	4. El puesto es responsable directo de dos áreas de especialidad diferente, cada una de las cuales requiere de un profesionista con un mínimo de tres años de practica en su especialidad.

Indique las áreas de especialidad a que se refiere:

Limpieza en general

Factores

Código

Título

Auxiliar de Imagen y Vestido

12. Escolaridad

Indique el grado mínimo de educación escolar requerida para desarrollar el puesto que usted ocupa, no se refiera a su propia escolaridad.

	1. Primaria.
X	2. Secundaria o Comercio.
	3. Preparatoria o Carrera Técnica.
	4. Carrera Profesional No Terminada (2 años completos).
	5. Carrera Profesional Terminada.
	6. Posgrado.

Señale en que funciones del puesto se requieren de conocimientos específicos que son adquiridos en el grado mínimo de escolaridad que indico:

Ninguno

Idiomas

X	1. No requiere.
	2. Básico.
	3. Medio.
	4. Alto.
	5. Dominio.

13. Experiencia

Indique la experiencia mínima requerida para que una persona desempeñe este puesto. Dicha experiencia deberá estimarse partiendo de que la persona ya cuenta con la escolaridad mínima señalada en el punto anterior. Para facilitar esta estimación piense en los puestos que se debieron haber ocupado antes, par adquirir los conocimientos prácticos necesarios para desempeñar este puesto.

Años: No necesaria

Indique que puestos se debieron ocupar antes de desempeñar el puesto en cuestión y durante cuanto tiempo:

Ninguno

Factores

Código

Título

Auxiliar de Imagen y Vestido

14. Formación

En adición a la escolaridad y a la experiencia ya indicadas, ¿ Se requeriría de un entrenamiento para poder desempeñar este puesto?:

	1. No es necesaria más de una inducción
X	2. Se requiere de un entrenamiento de un mes aproximadamente.
	3. Se requiere de un entrenamiento de tres meses por lo menos.

Especifique concretamente en que se requiere dicho entrenamiento, en adición a los conocimientos y habilidades adquiridos con los estudios y la experiencia previa:

Aspectos técnicos de las aeronaves, actividades a desempeñar en el puesto y políticas de servicio de los clientes

¿ El puesto puede afectar la calidad del servicio de equipajes?:

	1. Si.
X	2. No.

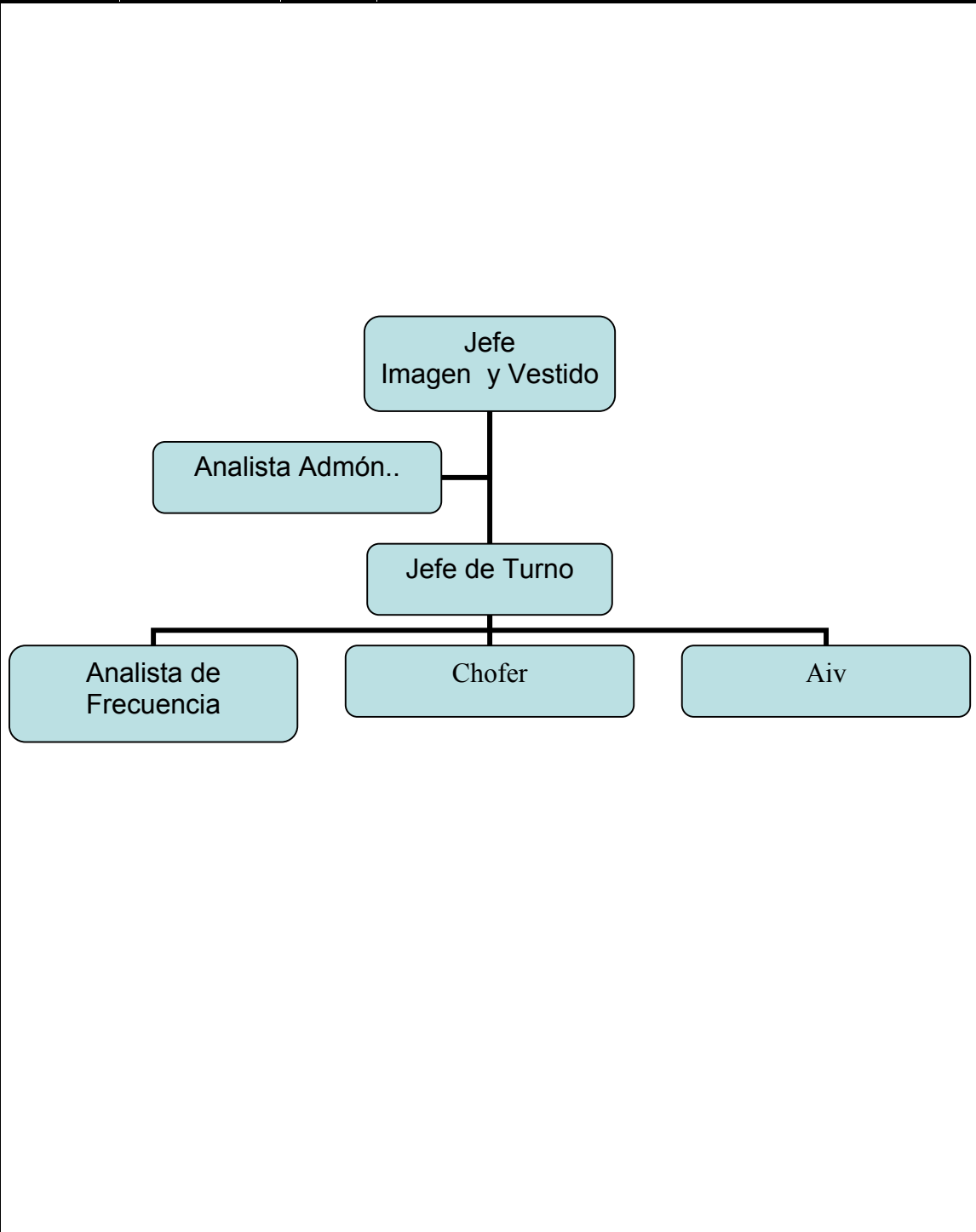
(B) DESCRIPCION DE PUESTO OPERADORES DE TRANSPORTACION DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

Información General	
Código	Título Chofer
Dirección:	General
Subdirección:	Operaciones
Gerencia:	Operaciones
Jefatura:	Jefatura de Imagen y Vestido
Num. Ocup:	8
Contesto:	
Revisó:	
Fecha:	
Propósito General del Puesto	
<p>Garantizar el traslado oportuno y seguro del personal de Imagen y Vestido por la atención de servicios de limpieza y vestido de las aeronaves.</p>	

Descripción de Funciones			
Código		Título	Chofer
<p>Describa las principales funciones que realiza en su puesto como parte normal de sus labores, indicando que hace, como lo hace y para que lo hace.</p> <p>1.- Mantener vía radio comunicación constante con el Jefe de Turno con el fin de trasladar grupos de personal (AIV) de una posición a otra para la realización oportuna de los servicios de limpieza y vestido de las aeronaves.</p> <p>2.- Realizar recorridos constantes en plataforma a fin de recoger grupos de personal que ya concluyeron la labor de limpieza y vestido en las aeronaves para concentrarlos a la brevedad en la posición n° 9 y asignarles nuevamente otro equipo para su atención.</p> <p>3.- Proveer de materiales e insumos a los grupos de trabajo que por necesidades operacionales son trasladados de posición a posición y por tal motivo no tiene su acceso al almacén de insumos.</p> <p>4.- Apoyar a los jefes de turno dando información sobre el status que tienen los grupos durante el servicio a fin de permanecer en la posición hasta que el grupo termine éste sea trasladado a otra para agilizar los servicios.</p> <p>5.- Controlar los tiempos de traslado del personal AIV'S, mediante formatos establecidos para este fin, con la finalidad de garantizar que una vez que han sido asignadas las Aiv's por el jefe de turno, estas deberán presentarse a la brevedad a su posición.</p> <p>6.- Verificar el estado físico de las unidades y su radio de contro con el fin de trasladar al personal con seguridad y sin demoras.</p>			

Organigrama

Código	Título	Chofer



Factores																					
Código	Título	Chofer																			
1. Supervisión	Total de Subordinados: Ninguno	Directos Ninguno	Indirectos Ninguno																		
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>																					
2. Naturaleza del Trabajo	<p style="text-align: center;">Marque aquellas opciones que requiere su puesto</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; width: 5%;">X</td> <td>1. Realiza labores repetitivas y sencillas de registro, clasificación, entrega, acomodo, tramitación, mecanografía o similares.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>2. Realiza trabajo de registro y/o reporte que requiere de mucha habilidad y precisión o redacción variable.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>3. Realiza trabajo en el que maneja una gran cantidad de papeles o materiales que debe mantener en orden para su futura localización.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>4. Realiza trabajo que requiere un alto grado de atención y cuidado, ya que existe el riesgo continuo de cometer errores costosos, en imagen o en dinero.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>5. Realiza trabajo para el cual requiere conocer una gran cantidad de instrucciones y o procedimientos los cuales debe seguir sin necesidad de consultarlos.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>6. Realiza trabajo que requiere un alto grado de análisis ya que maneja situaciones difíciles de entender e interpretar.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>7. Realiza trabajo de asesoría a terceros, consistentes en entender sus necesidades y definir y poner en práctica soluciones con ellos.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>8. Realiza básicamente trabajo especializado de alto nivel tecnológico.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>9. Realiza básicamente trabajo de dirección, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de terceros.</td> </tr> </tbody> </table> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Realiza otro tipo de trabajo (especifique):</p> <div style="height: 100px;"></div> </div>			X	1. Realiza labores repetitivas y sencillas de registro, clasificación, entrega, acomodo, tramitación, mecanografía o similares.		2. Realiza trabajo de registro y/o reporte que requiere de mucha habilidad y precisión o redacción variable.		3. Realiza trabajo en el que maneja una gran cantidad de papeles o materiales que debe mantener en orden para su futura localización.		4. Realiza trabajo que requiere un alto grado de atención y cuidado, ya que existe el riesgo continuo de cometer errores costosos, en imagen o en dinero.		5. Realiza trabajo para el cual requiere conocer una gran cantidad de instrucciones y o procedimientos los cuales debe seguir sin necesidad de consultarlos.		6. Realiza trabajo que requiere un alto grado de análisis ya que maneja situaciones difíciles de entender e interpretar.		7. Realiza trabajo de asesoría a terceros, consistentes en entender sus necesidades y definir y poner en práctica soluciones con ellos.		8. Realiza básicamente trabajo especializado de alto nivel tecnológico.		9. Realiza básicamente trabajo de dirección, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de terceros.
X	1. Realiza labores repetitivas y sencillas de registro, clasificación, entrega, acomodo, tramitación, mecanografía o similares.																				
	2. Realiza trabajo de registro y/o reporte que requiere de mucha habilidad y precisión o redacción variable.																				
	3. Realiza trabajo en el que maneja una gran cantidad de papeles o materiales que debe mantener en orden para su futura localización.																				
	4. Realiza trabajo que requiere un alto grado de atención y cuidado, ya que existe el riesgo continuo de cometer errores costosos, en imagen o en dinero.																				
	5. Realiza trabajo para el cual requiere conocer una gran cantidad de instrucciones y o procedimientos los cuales debe seguir sin necesidad de consultarlos.																				
	6. Realiza trabajo que requiere un alto grado de análisis ya que maneja situaciones difíciles de entender e interpretar.																				
	7. Realiza trabajo de asesoría a terceros, consistentes en entender sus necesidades y definir y poner en práctica soluciones con ellos.																				
	8. Realiza básicamente trabajo especializado de alto nivel tecnológico.																				
	9. Realiza básicamente trabajo de dirección, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de terceros.																				

Factores

Código

Título

Chofer

En los siguientes factores señale solamente una opción. Elija el número que mejor describa lo que su puesto requiere:

3. Responsabilidad Administrativa

X	1. Responsable de aplicar métodos, sistemas, procedimientos en su propio puesto solamente..
	2. Responsable de aplicar y vigilar la aplicación de métodos, sistemas y procedimientos en un departamento o sección.
	3. Responsable de aplicar, vigilar la aplicación y proponer, métodos, sistemas y procedimientos en un departamento o sección.
	4. Responsable de autorizar los métodos, sistemas y procedimientos de un departamento o sección.
	5. Responsable de autorizar todos los métodos, sistemas y procedimientos de un área de la empresa.

4. Planeación

X	1. Requiere una planeación mínima
	2. Requiere planear actividades con hasta una semana de duración.
	3. Requiere planear actividades con más de una semana de duración.
	4. Requiere un planeación de detalle por la duración y complejidad de las actividades.
	5. Requiere indispensablemente una detallada planeación por escrito por el alto impacto y larga duración de los proyectos que maneja.

5. Creatividad

X	1. Requiere solamente aplicar creatividad básica para el logro de resultados de su puesto.
	2. Requiere aplicar creatividad para mejorar procedimientos repetitivos y sencillos.
	3. Requiere un alto grado de creatividad para generar enfoques e ideas nuevas
	4. Requiere constantemente generar ideas nuevas, crear conceptos y/o productos como parte fundamental del puesto.

Factores

Código		Título	Chofer
--------	--	--------	--------

6. Relaciones

X		<ol style="list-style-type: none"> 1. No requiere de mantener contactos salvo en forma esporádica y son de tipo rutinario. 2. Requiere mantener contactos para efectuar trámites sencillos y repetitivos o dar y recibir información. 3. Requiere mantener contactos que implican un trato agradable y/o efectivo y/o excelente presentación. 4. Requiere frecuentemente lograr que terceras personas realicen acciones o acepten condiciones a las que no están obligadas. 5. Requiere frecuentemente lograr que terceras personas realicen acciones o acepten condiciones con las que se ven directamente afectadas. 6. Requiere constantemente de influir en terceras personas para lograr cambios o acciones importantes a las que normalmente se resisten. 7. Requiere constantemente lograr acuerdos ventajosos para la empresa vía negociación. 8. Requiere gran habilidad en relaciones ya que estas constituyen un aspecto crítico de su puesto, que afecta los resultados de la empresa.
---	--	--

X		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Niveles de profesionalismo o público en general</td> </tr> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">1.</td> <td>Niveles de profesionalismo en su mayoría</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td>A niveles supervisorios y de jefaturas en su mayoría.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td> <td>A niveles ejecutivos medios en su mayoría</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4.</td> <td>A nivel de directores de área de empresa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5.</td> <td>A nivel de directores generales de empresa o de altos funcionarios de gobierno.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.</td> <td>A nivel de las más altas esferas del gobierno</td> </tr> </table>	Niveles de profesionalismo o público en general		1.	Niveles de profesionalismo en su mayoría	2.	A niveles supervisorios y de jefaturas en su mayoría.	3.	A niveles ejecutivos medios en su mayoría	4.	A nivel de directores de área de empresa	5.	A nivel de directores generales de empresa o de altos funcionarios de gobierno.	6.	A nivel de las más altas esferas del gobierno
Niveles de profesionalismo o público en general																
1.	Niveles de profesionalismo en su mayoría															
2.	A niveles supervisorios y de jefaturas en su mayoría.															
3.	A niveles ejecutivos medios en su mayoría															
4.	A nivel de directores de área de empresa															
5.	A nivel de directores generales de empresa o de altos funcionarios de gobierno.															
6.	A nivel de las más altas esferas del gobierno															

<p>Indique 3 ejemplos del tipo de contactos que señalo arriba:</p>
<p>Jefes de Turno , Auxiliares de Imagen y Vestido y Oficial de Operaciones.</p>

Factores

Código		Título	Chofer
--------	--	--------	--------

7. Análisis y Solución de Problemas

X	1. Generalmente sigue instrucciones y procedimientos claros de los que no se aparta.
	2. Generalmente sigue instrucciones y procedimientos pero con frecuencia requiere aplicar juicio y criterio para interpretarlo o cubrir sus omisiones.
	3. Generalmente requiere analizar problemas y/o situaciones para encontrar soluciones, preparar síntesis o definir alternativas de acción.
	4. Generalmente requiere analizar problemas y/o situaciones complejas para desarrollar alternativas de acción novedosas, creativas y/o muy especializadas.

X	1. Generalmente reporta los problemas o desviaciones que se presentan.
	2. Es responsable de solucionar problemas poco frecuente y sencillos, los demás los reporta.
	3. Es responsable de solucionar problemas operativos con frecuencia, para lo cual debe constantemente encontrar soluciones y coordinarlas con terceros.
	4. El puesto existe para solucionar problemas constantes, por lo que generalmente trabaja bajo presión.

Indique 3 ejemplos de los problemas y situaciones que maneja y de cuya solución es responsable:

Falla de Unidad y Status de Grupos

8. Autonomía

X	1. Tiene o recibe instrucciones precisas y concretas sobre como y cuando hacer su trabajo.
	2. Con base en instrucciones generales y procedimientos, asigna prioridades dentro de su propio puesto, afectando los resultados del mismo.
	3. Con base en instrucciones generales, asigna prioridades y planea el trabajo, afectando los resultados de terceros. El avance generalmente se revisa en periodos menores a un mes.
	4. Recibe instrucciones generales, asigna prioridades, planea el flujo de actividades y necesidades de recursos. Los resultados o avance se revisan generalmente en periodos no inferiores a un mes.
	5. Con base en objetivos generales planea el trabajo y controla su avance y calidad según lo requiera, reportando los resultados en periodos irregulares.
	6. Es responsable de planear y controlar la ejecución de actividades, programas y proyectos de larga duración exigen control de avance de su parte. No se espera que consulte con especialistas, ni dentro ni fuera de la empresa, aún en casos complejos y difíciles.

Factores

Código		Título	Chofer
--------	--	--------	--------

9. Toma de Decisiones

X	1. Generalmente toma decisiones sencillas y repetitivas con base en directrices claras de su jefe.
	2. Generalmente toma decisiones basándose en políticas y/o procedimientos, por lo que generalmente no requiere de aplicar juicio. Cuando no hay antecedentes claros en la política y/o procedimiento o en decisiones previas, desarrolla alternativas y las presenta a su jefe.
	3. Generalmente toma decisiones sin basarse directamente en políticas y/o procedimientos o decisiones previas, por lo que requiere aplicar su juicio personal.
	4. Generalmente toma decisiones que requieren la aplicación de juicio además de amplios conocimientos teóricos y prácticos, para ponderar muchas variables en interacción con pocas bases claras para hacerlo.
	5. Toma prácticamente todas las decisiones de su área, salvo las que se refieren a la determinación de las políticas. Sus decisiones no requieren ser ratificadas por su jefe.

	1. Las decisiones solo afectan a su propio puesto
X	2. Las decisiones afectan a terceros en cuestión de retrasos, retrabajos, modificaciones, etc..
	3. Las decisiones afectan los resultados del departamento o de la gerencia.
	4. Las decisiones impactan los resultados del área.
	5. Las decisiones impactan los resultados de varias áreas de la empresa
	6. Las decisiones impactan los resultados de la empresa.
	7. Las decisiones impactan significativamente los resultados de la empresa.

Indique 3 ejemplos del tipo de decisiones que se deben tomar comúnmente en su puesto:

Personal de AIV'S presentandose tarde al servicio. Demoras por Limpieza y Vestido y Sanciones por la D.G.A.C. Por la falta de combustible a las unidades.

Factores																									
Código		Título	Chofer																						
10. Autoridad Técnica			<p>Grado de Especialización técnica requerido para desempeñar al puesto. Considere que existen puestos con muy poco o ningún aspecto técnico, más bien orientados a cuestiones administrativas u operativas.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 5%;">1.</td> <td>Puesto no especializado de escasos aspectos técnicos.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td>2.</td> <td>Puesto que requiere de algunos conocimientos técnicos pero que normalmente recibe apoyo de su jefe en los aspectos técnicos del trabajo.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3.</td> <td>Puesto que requiere de conocimientos técnicos cuyo ocupante debe dominar y aplicar sin apoyo de su jefe.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4.</td> <td>Puesto con gran cantidad de aspectos técnicos y alta sofisticación que requiere de un especialista, cuyo trabajo es aplicar avances tecnológicos.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>5.</td> <td>Puesto de alto contenido técnico donde la aportación tecnológica normalmente repercute en los resultados de la empresa en forma significativa.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6.</td> <td>Puesto cuyo ocupante se espera que sea la máxima autoridad en aspectos técnicos o científicos de su especialidad en la empresa.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7.</td> <td>Puesto cuyo ocupante es la máxima autoridad dentro de la empresa, pero que a demás es reconocido fuera de la misma por sus aportaciones técnicas y científicas a ala especialidad.</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; height: 30px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 100%;"></td> </tr> </table>		1.	Puesto no especializado de escasos aspectos técnicos.	X	2.	Puesto que requiere de algunos conocimientos técnicos pero que normalmente recibe apoyo de su jefe en los aspectos técnicos del trabajo.		3.	Puesto que requiere de conocimientos técnicos cuyo ocupante debe dominar y aplicar sin apoyo de su jefe.		4.	Puesto con gran cantidad de aspectos técnicos y alta sofisticación que requiere de un especialista, cuyo trabajo es aplicar avances tecnológicos.		5.	Puesto de alto contenido técnico donde la aportación tecnológica normalmente repercute en los resultados de la empresa en forma significativa.		6.	Puesto cuyo ocupante se espera que sea la máxima autoridad en aspectos técnicos o científicos de su especialidad en la empresa.		7.	Puesto cuyo ocupante es la máxima autoridad dentro de la empresa, pero que a demás es reconocido fuera de la misma por sus aportaciones técnicas y científicas a ala especialidad.	
	1.	Puesto no especializado de escasos aspectos técnicos.																							
X	2.	Puesto que requiere de algunos conocimientos técnicos pero que normalmente recibe apoyo de su jefe en los aspectos técnicos del trabajo.																							
	3.	Puesto que requiere de conocimientos técnicos cuyo ocupante debe dominar y aplicar sin apoyo de su jefe.																							
	4.	Puesto con gran cantidad de aspectos técnicos y alta sofisticación que requiere de un especialista, cuyo trabajo es aplicar avances tecnológicos.																							
	5.	Puesto de alto contenido técnico donde la aportación tecnológica normalmente repercute en los resultados de la empresa en forma significativa.																							
	6.	Puesto cuyo ocupante se espera que sea la máxima autoridad en aspectos técnicos o científicos de su especialidad en la empresa.																							
	7.	Puesto cuyo ocupante es la máxima autoridad dentro de la empresa, pero que a demás es reconocido fuera de la misma por sus aportaciones técnicas y científicas a ala especialidad.																							
11. Diversidad			<p>Número de actividades diferentes que el puesto es responsable de manejar, por ejemplo: en Recursos Humanos, son tres áreas diferentes de especialidad: Capacitación. Compensación y Laborar; en Finanzas son tres especialidades diferentes: Impuestos, Presupuestos y Contabilidad:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 5%;">1.</td> <td>El puesto se enfrenta a una sola área de especialidad.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2.</td> <td>El puesto se enfrenta eventualmente a dos áreas de especialidad, la segunda de las cuales no se espera que domine como experto, pero que le requieren un mínimo de cuatro años de practica entre las dos.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3.</td> <td>El puesto se enfrenta a dos áreas de especialidad, cada una de las cuales debe dominar, lo cual requiere de tres años de practica en cada una de ellos.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4.</td> <td>El puesto es responsable directo de dos áreas de especialidad diferente, cada una de las cuales requiere de un profesionista con un mínimo de tres años de practica en su especialidad.</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 100%;">Indique las áreas de especialidad a que se refiere:</td> </tr> <tr> <td>Contar con Licencia de Manejo expedida por la DGAC. Y Conocer vialidades y reglamentos para circular dentro del AICM.</td> </tr> </table>	X	1.	El puesto se enfrenta a una sola área de especialidad.		2.	El puesto se enfrenta eventualmente a dos áreas de especialidad, la segunda de las cuales no se espera que domine como experto, pero que le requieren un mínimo de cuatro años de practica entre las dos.		3.	El puesto se enfrenta a dos áreas de especialidad, cada una de las cuales debe dominar, lo cual requiere de tres años de practica en cada una de ellos.		4.	El puesto es responsable directo de dos áreas de especialidad diferente, cada una de las cuales requiere de un profesionista con un mínimo de tres años de practica en su especialidad.	Indique las áreas de especialidad a que se refiere:	Contar con Licencia de Manejo expedida por la DGAC. Y Conocer vialidades y reglamentos para circular dentro del AICM.								
X	1.	El puesto se enfrenta a una sola área de especialidad.																							
	2.	El puesto se enfrenta eventualmente a dos áreas de especialidad, la segunda de las cuales no se espera que domine como experto, pero que le requieren un mínimo de cuatro años de practica entre las dos.																							
	3.	El puesto se enfrenta a dos áreas de especialidad, cada una de las cuales debe dominar, lo cual requiere de tres años de practica en cada una de ellos.																							
	4.	El puesto es responsable directo de dos áreas de especialidad diferente, cada una de las cuales requiere de un profesionista con un mínimo de tres años de practica en su especialidad.																							
Indique las áreas de especialidad a que se refiere:																									
Contar con Licencia de Manejo expedida por la DGAC. Y Conocer vialidades y reglamentos para circular dentro del AICM.																									

Factores

Código

Título

Chofer

12. Escolaridad

Indique el grado mínimo de educación escolar requerida para desarrollar el puesto que usted ocupa, no se refiera a su propia escolaridad.

	1. Primaria.
X	2. Secundaria o Comercio.
X	3. Preparatoria o Carrera Técnica.
	4. Carrera Profesional No Terminada (2 años completos).
	5. Carrera Profesional Terminada.
	6. Posgrado.

Señale en que funciones del puesto se requieren de conocimientos específicos que son adquiridos en el grado mínimo de escolaridad que indico:

Ninguno

Idiomas

X	1. No requiere.
	2. Básico.
	3. Medio.
	4. Alto.
	5. Dominio.

13. Experiencia

Indique la experiencia mínima requerida para que una persona desempeñe este puesto. Dicha experiencia deberá estimarse partiendo de que la persona ya cuenta con la escolaridad mínima señalada en el punto anterior. Para facilitar esta estimación piense en los puestos que se debieron haber ocupado antes, par adquirir los conocimientos prácticos necesarios para desempeñar este puesto.

Años: 1 año

Indique que puestos se debieron ocupar antes de desempeñar el puesto en cuestión y durante cuanto tiempo:

Trabajador General

Factores

Código

Título

Chofer

14. Formación

En adición a la escolaridad y a la experiencia ya indicadas, ¿ Se requeriría de un entrenamiento para poder desempeñar este puesto?:

	1. No es necesaria más de una inducción
X	2. Se requiere de un entrenamiento de un mes aproximadamente.
	3. Se requiere de un entrenamiento de tres meses por lo menos.

Especifique concretamente en que se requiere dicho entrenamiento, en adición a los conocimientos y habilidades adquiridos con los estudios y la experiencia previa:

1. Normas de Seguridad Reglamento de Circulación.
2. Curso Inicial Integral Plataforma para Chofer

¿ El puesto puede afectar la calidad del servicio de equipajes?:

	1. Si.
X	2. No.

**(C) DESCRIPCION PUESTO DE ANALISTA DE FRECUENCIA
DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO**

Información General	
Código	Título Analista de frecuencia
Dirección:	Dirección de operaciones
Subdirección:	Subdirección de operaciones
Gerencia:	Gerencia de operaciones
Jefatura:	Jefatura de Imagen y Vestido
Num. Ocup:	
Contesto:	
Revisó:	
Fecha:	
Propósito General del Puesto	
<p>✍ Auxiliará al Jefe de turno con la actualización de datos operacionales como cambios de equipo, posiciones de vuelos a fin de que la planeación de los grupos de trabajo sea oportuna.</p> <p>✍ Mantener una comunicación continua entre las zonas informando a los analistas los datos operacionales que requieren para que estos lleven los materiales correspondientes a las posiciones en tiempo y forma.</p>	

Descripción de Funciones

Código

Título

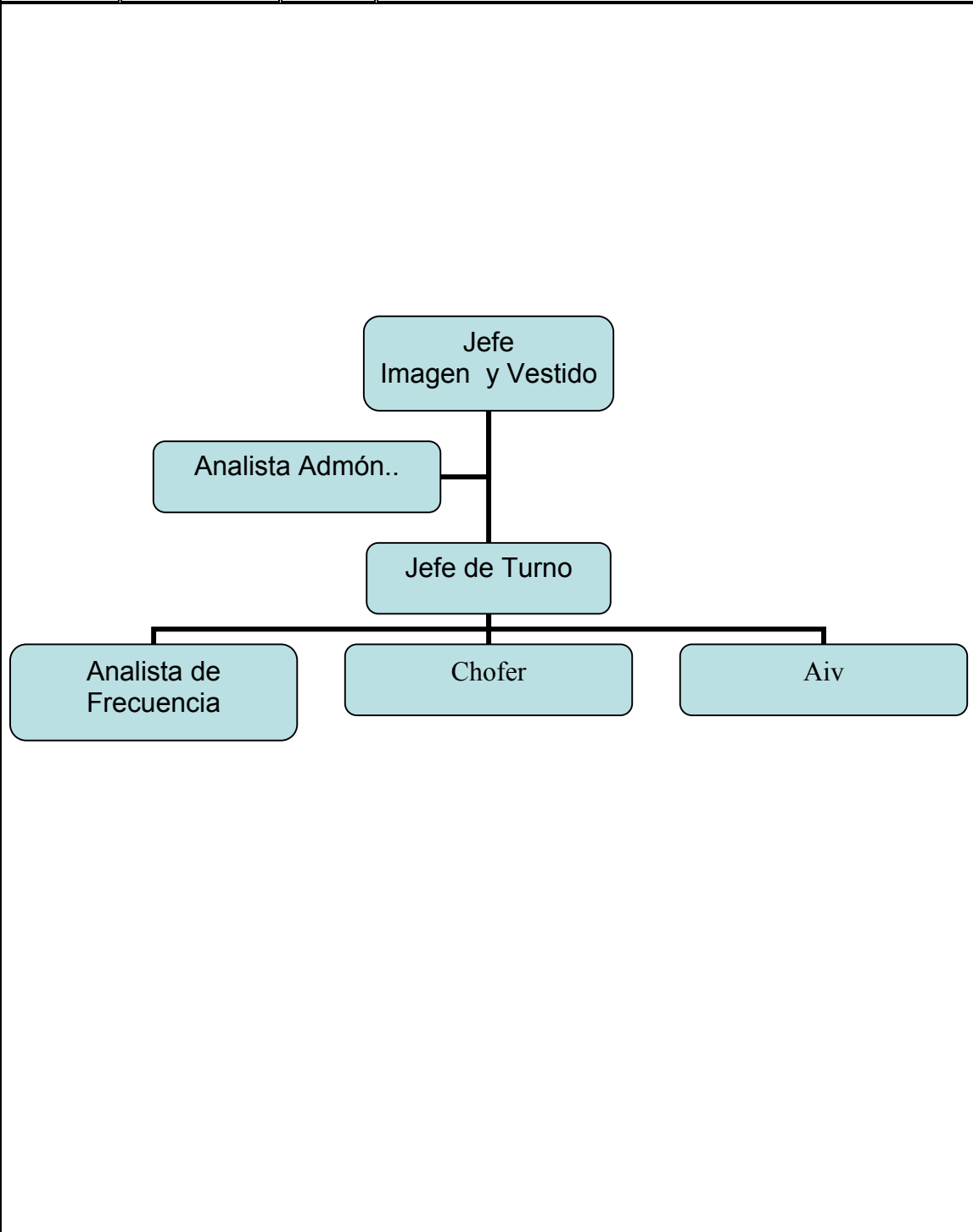
Analista de frecuencia

Describa las principales funciones que realiza en su puesto como parte normal de sus labores, indicando que hace, como lo hace y para que lo hace.

- ✍ Usar equipo de radiocomunicación para recibir datos de las áreas de operaciones y de los analistas así como para dar información a los mismos que llevaran oportunamente el material al vuelo indicado.
- ✍ Recibir información vía telefónica sobre cambios de equipo, posiciones, etc. Para actualizar los datos operacionales de la pizarra de planeación y registrarlo en la hoja de operaciones.
- ✍ Elaborar la pizarra de planeación basándose en el concentrado del turno de la noche y actualizarla a través de los cambios de equipo previos, con la finalidad de ir programando con 1 hora de anticipación.
- ✍ Capturar la información generada en la pizarra y oficina, para tener un registro histórico del día para cualquier aclaración futura.
- ✍ Realizar el concentrado de operaciones sur y centro como base de la planeación del día siguiente, mediante la hoja magica y DITO para la elaboración de pizarras.
- ✍ Verificar en plataforma el cumplimiento de los tiempos y procedimientos con los grupos desde el punto de vista operativo, con la finalidad de corregir el proceso en el campo.
- ✍ Verificar que el personal AIV's se encuentre en las posiciones para efectuar servicios, esto con el apoyo de los R.O's.
- ✍ Actualizar las pizarras para una mejor planeación del Jefe de turno apoyados con los sistemas centauro y ehecatl para dar prioridad de servicio a las llegadas más proximas y garantizar que los grupos esten a tiempo en los vuelos.
- ✍ Apoyar a la planeación mediante la asignación de AIV's en pizarras cuando el jefe de turno atiende un problema en plataforma.

Organigrama

Código		Título	Analista de Frecuencia



Factores

Código

Título

Analista de frecuencia

1. Supervisión

Total de Subordinados:
258

Directos
Ninguno

Indirectos
258

250 AIV's
8 Choferes

2. Naturaleza del Trabajo

Marque aquellas opciones que requiere su puesto

	1. Realiza labores repetitivas y sencillas de registro, clasificación, entrega, acomodo, tramitación, mecanografía o similares.
X	2. Realiza trabajo de registro y/o reporte que requiere de mucha habilidad y precisión o redacción variable.
X	3. Realiza trabajo en el que maneja una gran cantidad de papeles o materiales que debe mantener en orden para su futura localización.
X	4. Realiza trabajo que requiere un alto grado de atención y cuidado, ya que existe el riesgo continuo de cometer errores costosos, en imagen o en dinero.
X	5. Realiza trabajo para el cual requiere conocer una gran cantidad de instrucciones y o procedimientos los cuales debe seguir sin necesidad de consultarlos.
	6. Realiza trabajo que requiere un alto grado de análisis ya que maneja situaciones difíciles de entender e interpretar.
	7. Realiza trabajo de asesoría a terceros, consistentes en entender sus necesidades y definir y poner en práctica soluciones con ellos.
	8. Realiza básicamente trabajo especializado de alto nivel tecnológico.
	9. Realiza básicamente trabajo de dirección, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de terceros.

Realiza otro tipo de trabajo (especifique):

Factores

Código

Título

Analista de frecuencia

En los siguientes factores señale solamente una opción. Elija el número que mejor describa lo que su puesto requiere:

3. Responsabilidad Administrativa

<input type="checkbox"/>	1. Responsable de aplicar métodos, sistemas, procedimientos en su propio puesto solamente..
<input type="checkbox"/>	2. Responsable de aplicar y vigilar la aplicación de métodos, sistemas y procedimientos en un departamento o sección.
<input checked="" type="checkbox"/>	3. Responsable de aplicar, vigilar la aplicación y proponer, métodos, sistemas y procedimientos en un departamento o sección.
<input type="checkbox"/>	4. Responsable de autorizar los métodos, sistemas y procedimientos de un departamento o sección.
<input type="checkbox"/>	5. Responsable de autorizar todos los métodos, sistemas y procedimientos de un área de la empresa.

4. Planeación

<input type="checkbox"/>	1. Requiere una planeación mínima
<input type="checkbox"/>	2. Requiere planear actividades con hasta una semana de duración.
<input type="checkbox"/>	3. Requiere planear actividades con más de una semana de duración.
<input checked="" type="checkbox"/>	4. Requiere un planeación de detalle por la duración y complejidad de las actividades.
<input type="checkbox"/>	5. Requiere indispensablemente una detallada planeación por escrito por el alto impacto y larga duración de los proyectos que maneja.

5. Creatividad

<input type="checkbox"/>	1. Requiere solamente aplicar creatividad básica para el logro de resultados de su puesto.
<input checked="" type="checkbox"/>	2. Requiere aplicar creatividad para mejorar procedimientos repetitivos y sencillos.
<input type="checkbox"/>	3. Requiere un alto grado de creatividad para generar enfoques e ideas nuevas
<input type="checkbox"/>	4. Requiere constantemente generar ideas nuevas, crear conceptos y/o productos como parte fundamental del puesto.

Factores

Código

Título

Analista de frecuencia

6. Relaciones

	1. No requiere de mantener contactos salvo en forma esporádica y son de tipo rutinario.
	2. Requiere mantener contactos para efectuar trámites sencillos y repetitivos o dar y recibir información.
X	3. Requiere mantener contactos que implican un trato agradable y/o efectivo y/o excelente presentación.
	4. Requiere frecuentemente lograr que terceras personas realicen acciones o acepten condiciones a las que no están obligadas.
	5. Requiere frecuentemente lograr que terceras personas realicen acciones o acepten condiciones con las que se ven directamente afectadas.
	6. Requiere constantemente de influir en terceras personas para lograr cambios o acciones importantes a las que normalmente se resisten.
	7. Requiere constantemente lograr acuerdos ventajosos para la empresa vía negociación.
	8. Requiere gran habilidad en relaciones ya que estas constituyen un aspecto crítico de su puesto, que afecta los resultados de la empresa.

	1. Niveles de profesionalismo o público en general
	2. Niveles de profesionalismo en su mayoría
X	3. A niveles supervisorios y de jefaturas en su mayoría.
	4. A niveles ejecutivos medios en su mayoría
	5. A nivel de directores de área de empresa
	6. A nivel de directores generales de empresa o de altos funcionarios de gobierno.
	7. A nivel de las más altas esferas del gobierno

Indique 3 ejemplos del tipo de contactos que señalo arriba:

Auxiliares de imagen y vestido
Analistas de almacen
Jefes de almacén de vestido

Factores

Código

Título

Analista de frecuencia

7. Análisis y Solución de Problemas

	1. Generalmente sigue instrucciones y procedimientos claros de los que no se aparta.
X	2. Generalmente sigue instrucciones y procedimientos pero con frecuencia requiere aplicar juicio y criterio para interpretarlo o cubrir sus omisiones.
	3. Generalmente requiere analizar problemas y/o situaciones para encontrar soluciones, preparar síntesis o definir alternativas de acción.
	4. Generalmente requiere analizar problemas y/o situaciones complejos para desarrollar alternativas de acción novedosas, creativas y/o muy especializadas.

	1. Generalmente reporta los problemas o desviaciones que se presentan.
X	2. Es responsable de solucionar problemas poco frecuente y sencillos, los demás los reporta.
	3. Es responsable de solucionar problemas operativos con frecuencia, para lo cual debe constantemente encontrar soluciones y coordinarlas con terceros.
	4. El puesto existe para solucionar problemas constantes, por lo que generalmente trabaja bajo presión.

Indique 3 ejemplos de los problemas y situaciones que maneja y de cuya solución es responsable:

Reportar fallas de equipo motorizado.
Reporte de falla de equipo de comunicación.
Informar lo más rápido posible de cambios de equipo.

8. Autonomía

	1. Tiene o recibe instrucciones precisas y concretas sobre como y cuando hacer su trabajo.
X	2. Con base en instrucciones generales y procedimientos, asigna prioridades dentro de su propio puesto, afectando los resultados del mismo.
	3. Con base en instrucciones generales, asigna prioridades y planea el trabajo, afectando los resultados de terceros. El avance generalmente se revisa en periodos menores a un mes.
	4. Recibe instrucciones generales, asigna prioridades, planea el flujo de actividades y necesidades de recursos. Los resultados o avance se revisan generalmente en periodos no inferiores a un mes.
	5. Con base en objetivos generales planea el trabajo y controla su avance y calidad según lo requiera, reportando los resultados en periodos irregulares.
	6. Es responsable de planear y controlar la ejecución de actividades, programas y proyectos de larga duración exigen control de avance de su parte. No se espera que consulte con especialistas, ni dentro ni fuera de la empresa, aún en casos complejos y difíciles.

Factores

Código

Título

Analista de frecuencia

9. Toma de Decisiones

	1. Generalmente toma decisiones sencillas y repetitivas con base en directrices claras de su jefe.
X	2. Generalmente toma decisiones basándose en políticas y/o procedimientos, por lo que generalmente no requiere de aplicar juicio. Cuando no hay antecedentes claros en la política y/o procedimiento o en decisiones previas, desarrolla alternativas y las presenta a su jefe.
	3. Generalmente toma decisiones sin basarse directamente en políticas y/o procedimientos o decisiones previas, por lo que requiere aplicar su juicio personal.
	4. Generalmente toma decisiones que requieren la aplicación de juicio además de amplios conocimientos teóricos y prácticos, para ponderar muchas variables en interacción con pocas bases claras para hacerlo.
	5. Toma prácticamente todas las decisiones de su área, salvo las que se refieren a la determinación de las políticas. Sus decisiones no requieren ser ratificadas por su jefe.

X	1. Las decisiones solo afectan a su propio puesto
	2. Las decisiones afectan a terceros en cuestión de retrasos, retrabajos, modificaciones, etc..
	3. Las decisiones afectan los resultados del departamento o de la gerencia.
	4. Las decisiones impactan los resultados del área.
	5. Las decisiones impactan los resultados de varias áreas de la empresa
	6. Las decisiones impactan los resultados de la empresa.
	7. Las decisiones impactan significativamente los resultados de la empresa.

Indique 3 ejemplos del tipo de decisiones que se deben tomar comúnmente en su puesto:

Proporcionar información analistas que tienen cambio de equipo.

Factores

Código

Título

Analista de frecuencia

10. Autoridad Técnica

Grado de Especialización técnica requerido para desempeñar al puesto. Considere que existen puestos con muy poco o ningún aspecto técnico, más bien orientados a cuestiones administrativas u operativas.

	1. Puesto no especializado de escasos aspectos técnicos.
X	2. Puesto que requiere de algunos conocimientos técnicos pero que normalmente recibe apoyo de su jefe en los aspectos técnicos del trabajo.
	3. Puesto que requiere de conocimientos técnicos cuyo ocupante debe dominar y aplicar sin apoyo de su jefe.
	4. Puesto con gran cantidad de aspectos técnicos y alta sofisticación que requiere de un especialista, cuyo trabajo es aplicar avances tecnológicos.
	5. Puesto de alto contenido técnico donde la aportación tecnológica normalmente repercute en los resultados de la empresa en forma significativa.
	6. Puesto cuyo ocupante se espera que sea la máxima autoridad en aspectos técnicos o científicos de su especialidad en la empresa.
	7. Puesto cuyo ocupante es la máxima autoridad dentro de la empresa, pero que a demás es reconocido fuera de la misma por sus aportaciones técnicas y científicas a ala especialidad.

Conocer los manuales de AM y CMA para un buen desarrollo del puesto.

11. Diversidad

Número de actividades diferentes que el puesto es responsable de manejar, por ejemplo: en Recursos Humanos, son tres áreas diferentes de especialidad: Capacitación, Compensación y Laborar; en Finanzas son tres especialidades diferentes: Impuestos, Presupuestos y Contabilidad:

	1. El puesto se enfrenta a una sola área de especialidad.
X	2. El puesto se enfrenta eventualmente a dos áreas de especialidad, la segunda de las cuales no se espera que domine como experto, pero que le requieran un mínimo de cuatro años de practica entre las dos.
	3. El puesto se enfrenta a dos áreas de especialidad, cada una de las cuales debe dominar, lo cual requiere de tres años de practica en cada una de ellas.
	4. El puesto es responsable directo de dos áreas de especialidad diferente, cada una de las cuales requiere de un profesionista con un mínimo de tres años de practica en su especialidad.

Indique las áreas de especialidad a que se refiere:

Operaciones terrestres.
Administración de personal

Factores

Código

Título

Analista de frecuencia

12. Escolaridad

Indique el grado mínimo de educación escolar requerida para desarrollar el puesto que usted ocupa, no se refiera a su propia escolaridad.

	1. Primaria.
	2. Secundaria o Comercio.
X	3. Preparatoria o Carrera Técnica.
	4. Carrera Profesional No Terminada (2 años completos).
	5. Carrera Profesional Terminada.
	6. Posgrado.

Señale en que funciones del puesto se requieren de conocimientos específicos que son adquiridos en el grado mínimo de escolaridad que indico:

Análisis y solución de problemas
Uso de computadora

Idiomas

X	1. No requiere.
	2. Básico.
	3. Medio.
	4. Alto.
	5. Dominio.

13. Experiencia

Indique la experiencia mínima requerida para que una persona desempeñe este puesto. Dicha experiencia deberá estimarse partiendo de que la persona ya cuenta con la escolaridad mínima señalada en el punto anterior. Para facilitar esta estimación piense en los puestos que se debieron haber ocupado antes, par adquirir los conocimientos prácticos necesarios para desempeñar este puesto.

Años: 1 año

Indique que puestos se debieron ocupar antes de desempeñar el puesto en cuestión y durante cuanto tiempo:

Analista de operaciones

Factores

Código

Título

Analista de frecuencia

14. Formación

En adición a la escolaridad y a la experiencia ya indicadas, ¿ Se requeriría de un entrenamiento para poder desempeñar este puesto?:

X	1. No es necesaria más de una inducción
	2. Se requiere de un entrenamiento de un mes aproximadamente.
	3. Se requiere de un entrenamiento de tres meses por lo menos.

Especifique concretamente en que se requiere dicho entrenamiento, en adición a los conocimientos y habilidades adquiridos con los estudios y la experiencia previa:

Uso de de equipo de radiocomunicación.
Planeación de grupos y coordinación de choferes.
Conocimiento de procedimientos de operación.

¿ El puesto puede afectar la calidad del servicio de equipajes?:

	1. Si.
X	2. No.

**(D) DESCRIPCION PUESTO DE JEFES DE TURNO
DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO**

Información General	
Código	Título
	Jefe de turno de Imagen y vestido
Dirección:	Dirección de operaciones
Subdirección:	Subdirección de operaciones
Gerencia:	Gerencia de operaciones
Jefatura:	Jefatura de Imagen y Vestido
Num. Ocup:	
Contesto:	
Revisó:	
Fecha:	
Propósito General del Puesto	
<p>✍ Planear y coordinar el recurso humano para la atención del servicio de limpieza y vestido a las aeronaves de Mexicana, Aeromexico y terceros, buscando la equidad en las asignaciones de carga de trabajo, coordinando los recursos alternos para su buena atención.</p>	

Descripción de Funciones

Código

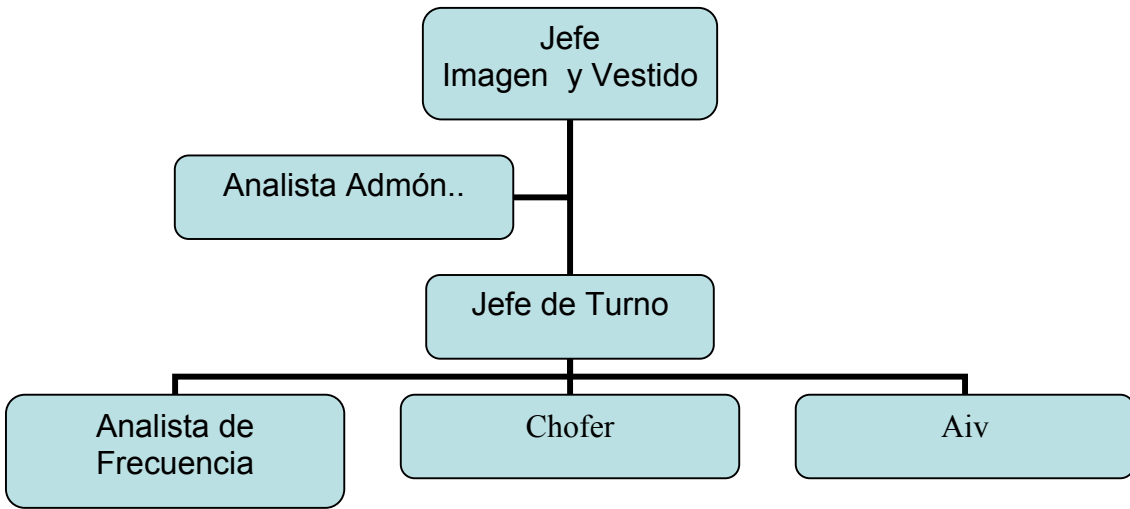
Título

Jefe de turno de Imagen y Vestido

Describe las principales funciones que realiza en su puesto como parte normal de sus labores, indicando que hace, como lo hace y para que lo hace.

- ✍ Planear la asignación de grupos para la atención de aeronaves de forma oportuna y en cantidad suficiente en base a los itinerarios de llegada.
- ✍ Coordinar los transportes y choferes asignados para la recuperación rápida de los grupos para optimizar el recurso humano.
- ✍ Realizar una adecuada administración de personal a cargo, para fomentar el trabajo y un buen ambiente laboral.
- ✍ Concentrar los datos pertinentes en caso de demora para su correcta canalización y tomar acciones para su solución futura.
- ✍ Contestar las solicitudes de las áreas correspondientes para brindar el apoyo necesario que corresponda a esa solicitud.
- ✍ Cuidar la actualización de la pizarra mediante el apoyo de los sistemas centauro, ehecatl para efectuar una buena planeación de los recursos humanos.
- ✍ Realizar y revisar el concentrado de operaciones del día siguiente, con base en la información de operaciones sur y centro para realizar la planeación del día.
- ✍ Dar seguimiento a los programas que se implanten por parte de nuestros clientes o Gerencia para alcanzar los objetivos, esto a través del breafing día a día.
- ✍ Promover la creación de grupos GAD's que mejoren la calidad del servicio proporcionado, mediante breafing diario y el seguimiento de grupos de trabajo.
- ✍ Verificar la asistencia del personal a sus labores así como que porten el equipo de seguridad asignado para evitar accidentes y control al personal, esto a través de la lista de asistencia diaria.

Organigrama			
Código		Título	Jefe de turno de Imagen y Vestido



Factores

Código

Título

Jefe de turno de Imagen y Vestido

1. Supervisión

Total de Subordinados:
266

Directos
266

Indirectos
Ninguno

250 AIV's
8 Choferes
8 Analistas

2. Naturaleza del Trabajo

Marque aquellas opciones que requiere su puesto

	1. Realiza labores repetitivas y sencillas de registro, clasificación, entrega, acomodo, tramitación, mecanografía o similares.
	2. Realiza trabajo de registro y/o reporte que requiere de mucha habilidad y precisión o redacción variable.
	3. Realiza trabajo en el que maneja una gran cantidad de papeles o materiales que debe mantener en orden para su futura localización.
X	4. Realiza trabajo que requiere un alto grado de atención y cuidado, ya que existe el riesgo continuo de cometer errores costosos, en imagen o en dinero.
X	5. Realiza trabajo para el cual requiere conocer una gran cantidad de instrucciones y o procedimientos los cuales debe seguir sin necesidad de consultarlos.
	6. Realiza trabajo que requiere un alto grado de análisis ya que maneja situaciones difíciles de entender e interpretar.
	7. Realiza trabajo de asesoría a terceros, consistentes en entender sus necesidades y definir y poner en práctica soluciones con ellos.
	8. Realiza básicamente trabajo especializado de alto nivel tecnológico.
	9. Realiza básicamente trabajo de dirección, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de terceros.

Realiza otro tipo de trabajo (especifique):

Factores

Código		Título	Jefe de turno de Imagen y Vestido
--------	--	--------	-----------------------------------

En los siguientes factores señale solamente una opción. Elija el número que mejor describa lo que su puesto requiere:

3. Responsabilidad Administrativa

	1. Responsable de aplicar métodos, sistemas, procedimientos en su propio puesto solamente..
	2. Responsable de aplicar y vigilar la aplicación de métodos, sistemas y procedimientos en un departamento o sección.
X	3. Responsable de aplicar, vigilar la aplicación y proponer, métodos, sistemas y procedimientos en un departamento o sección.
	4. Responsable de autorizar los métodos, sistemas y procedimientos de un departamento o sección.
	5. Responsable de autorizar todos los métodos, sistemas y procedimientos de un área de la empresa.

4. Planeación

	1. Requiere una planeación mínima
	2. Requiere planear actividades con hasta una semana de duración.
	3. Requiere planear actividades con más de una semana de duración.
	4. Requiere un planeación de detalle por la duración y complejidad de las actividades.
X	5. Requiere indispensablemente una detallada planeación por escrito por el alto impacto y larga duración de los proyectos que maneja.

5. Creatividad

	1. Requiere solamente aplicar creatividad básica para el logro de resultados de su puesto.
	2. Requiere aplicar creatividad para mejorar procedimientos repetitivos y sencillos.
	3. Requiere un alto grado de creatividad para generar enfoques e ideas nuevas
X	4. Requiere constantemente generar ideas nuevas, crear conceptos y/o productos como parte fundamental del puesto.

Factores

Código

Título

Jefe de turno de Imagen y Vestido

6. Relaciones

	1. No requiere de mantener contactos salvo en forma esporádica y son de tipo rutinario.
	2. Requiere mantener contactos para efectuar trámites sencillos y repetitivos o dar y recibir información.
X	3. Requiere mantener contactos que implican un trato agradable y/o efectivo y/o excelente presentación.
	4. Requiere frecuentemente lograr que terceras personas realicen acciones o acepten condiciones a las que no están obligadas.
	5. Requiere frecuentemente lograr que terceras personas realicen acciones o acepten condiciones con las que se ven directamente afectadas.
	6. Requiere constantemente de influir en terceras personas para lograr cambios o acciones importantes a las que normalmente se resisten.
	7. Requiere constantemente lograr acuerdos ventajosos para la empresa vía negociación.
	8. Requiere gran habilidad en relaciones ya que estas constituyen un aspecto crítico de su puesto, que afecta los resultados de la empresa.

	1. Niveles de profesionalismo o público en general
	2. Niveles de profesionalismo en su mayoría
X	3. A niveles supervisorios y de jefaturas en su mayoría.
	4. A niveles ejecutivos medios en su mayoría
	5. A nivel de directores de área de empresa
	6. A nivel de directores generales de empresa o de altos funcionarios de gobierno.
	7. A nivel de las más altas esferas del gobierno

Indique 3 ejemplos del tipo de contactos que señalo arriba:

Jefes de turno de operaciones
 Representante de servicios a bordo de la aerolínea.
 Jefes de almacén de vestido

Factores

Código Título **Jefe de turno de Imagen y Vestido**

7. Análisis y Solución de Problemas

	1. Generalmente sigue instrucciones y procedimientos claros de los que no se aparta.
	2. Generalmente sigue instrucciones y procedimientos pero con frecuencia requiere aplicar juicio y criterio para interpretarlo o cubrir sus omisiones.
	3. Generalmente requiere analizar problemas y/o situaciones para encontrar soluciones, preparar síntesis o definir alternativas de acción.
X	4. Generalmente requiere analizar problemas y/o situaciones complejos para desarrollar alternativas de acción novedosas, creativas y/o muy especializadas.

	1. Generalmente reporta los problemas o desviaciones que se presentan.
	2. Es responsable de solucionar problemas poco frecuente y sencillos, los demás los reporta.
	3. Es responsable de solucionar problemas operativos con frecuencia, para lo cual debe constantemente encontrar soluciones y coordinarlas con terceros.
X	4. El puesto existe para solucionar problemas constantes, por lo que generalmente trabaja bajo presión.

Indique 3 ejemplos de los problemas y situaciones que maneja y de cuya solución es responsable:

Demoras para imagen y vestido
Carencia de vehiculos o personal
Condiciones de aeropuerto (cierredel apto.)

8. Autonomía

	1. Tiene o recibe instrucciones precisas y concretas sobre como y cuando hacer su trabajo.
	2. Con base en instrucciones generales y procedimientos, asigna prioridades dentro de su propio puesto, afectando los resultados del mismo.
	3. Con base en instrucciones generales, asigna prioridades y planea el trabajo, afectando los resultados de terceros. El avance generalmente se revisa en periodos menores a un mes.
	4. Recibe instrucciones generales, asigna prioridades, planea el flujo de actividades y necesidades de recursos. Los resultados o avance se revisan generalmente en periodos no inferiores a un mes.
X	5. Con base en objetivos generales planea el trabajo y controla su avance y calidad según lo requiera, reportando los resultados en periodos irregulares.
	6. Es responsable de planear y controlar la ejecución de actividades, programas y proyectos de larga duración exigen control de avance de su parte. No se espera que consulte con especialistas, ni dentro ni fuera de la empresa, aún en casos complejos y difíciles.

Factores

Código

Título

Jefe de turno de Imagen y Vestido

9. Toma de Decisiones

	1. Generalmente toma decisiones sencillas y repetitivas con base en directrices claras de su jefe.
	2. Generalmente toma decisiones basándose en políticas y/o procedimientos, por lo que generalmente no requiere de aplicar juicio. Cuando no hay antecedentes claros en la política y/o procedimiento o en decisiones previas, desarrolla alternativas y las presenta a su jefe.
	3. Generalmente toma decisiones sin basarse directamente en políticas y/o procedimientos o decisiones previas, por lo que requiere aplicar su juicio personal.
X	4. Generalmente toma decisiones que requieren la aplicación de juicio además de amplios conocimientos teóricos y prácticos, para ponderar muchas variables en interacción con pocas bases claras para hacerlo.
	5. Toma prácticamente todas las decisiones de su área, salvo las que se refieren a la determinación de las políticas. Sus decisiones no requieren ser ratificadas por su jefe.

	1. Las decisiones solo afectan a su propio puesto
	2. Las decisiones afectan a terceros en cuestión de retrasos, retrabajos, modificaciones, etc..
X	3. Las decisiones afectan los resultados del departamento o de la gerencia.
	4. Las decisiones impactan los resultados del área.
	5. Las decisiones impactan los resultados de varias áreas de la empresa
	6. Las decisiones impactan los resultados de la empresa.
	7. Las decisiones impactan significativamente los resultados de la empresa.

Indique 3 ejemplos del tipo de decisiones que se deben tomar comúnmente en su puesto:

Asignación de grupos a tiempo para el servicio.
Autorización de permisos al personal.
Asignar la cantidad de gente adecuada dependiendo del tipo de servicio.

Factores

Código

Título

Jefe de turno de Imagen y Vestido

10. Autoridad Técnica

Grado de Especialización técnica requerido para desempeñar al puesto. Considere que existen puestos con muy poco o ningún aspecto técnico, más bien orientados a cuestiones administrativas u operativas.

	1. Puesto no especializado de escasos aspectos técnicos.
	2. Puesto que requiere de algunos conocimientos técnicos pero que normalmente recibe apoyo de su jefe en los aspectos técnicos del trabajo.
X	3. Puesto que requiere de conocimientos técnicos cuyo ocupante debe dominar y aplicar sin apoyo de su jefe.
	4. Puesto con gran cantidad de aspectos técnicos y alta sofisticación que requiere de un especialista, cuyo trabajo es aplicar avances tecnológicos.
	5. Puesto de alto contenido técnico donde la aportación tecnológica normalmente repercute en los resultados de la empresa en forma significativa.
	6. Puesto cuyo ocupante se espera que sea la máxima autoridad en aspectos técnicos o científicos de su especialidad en la empresa.
	7. Puesto cuyo ocupante es la máxima autoridad dentro de la empresa, pero que a demás es reconocido fuera de la misma por sus aportaciones técnicas y científicas a ala especialidad.

Conocer los manuales de AM y CMA para un buen desarrollo del puesto.

11. Diversidad

Número de actividades diferentes que el puesto es responsable de manejar, por ejemplo: en Recursos Humanos, son tres áreas diferentes de especialidad: Capacitación, Compensación y Laborar; en Finanzas son tres especialidades diferentes: Impuestos, Presupuestos y Contabilidad:

	1. El puesto se enfrenta a una sola área de especialidad.
X	2. El puesto se enfrenta eventualmente a dos áreas de especialidad, la segunda de las cuales no se espera que domine como experto, pero que le requieren un mínimo de cuatro años de practica entre las dos.
	3. El puesto se enfrenta a dos áreas de especialidad, cada una de las cuales debe dominar, lo cual requiere de tres años de practica en cada una de ellas.
	4. El puesto es responsable directo de dos áreas de especialidad diferente, cada una de las cuales requiere de un profesionista con un mínimo de tres años de practica en su especialidad.

Indique las áreas de especialidad a que se refiere:

Operaciones terrestres.
Administración de personal

Factores

Código

Título

Jefe de turno de Imagen y Vestido

12. Escolaridad

Indique el grado mínimo de educación escolar requerida para desarrollar el puesto que usted ocupa, no se refiera a su propia escolaridad.

	1. Primaria.
	2. Secundaria o Comercio.
	3. Preparatoria o Carrera Técnica.
	4. Carrera Profesional No Terminada (2 años completos).
X	5. Carrera Profesional Terminada.
	6. Posgrado.

Señale en que funciones del puesto se requieren de conocimientos específicos que son adquiridos en el grado mínimo de escolaridad que indico:

Análisis y solución de problemas

Idiomas

X	1. No requiere.
	2. Básico.
	3. Medio.
	4. Alto.
	5. Dominio.

13. Experiencia

Indique la experiencia mínima requerida para que una persona desempeñe este puesto. Dicha experiencia deberá estimarse partiendo de que la persona ya cuenta con la escolaridad mínima señalada en el punto anterior. Para facilitar esta estimación piense en los puestos que se debieron haber ocupado antes, par adquirir los conocimientos prácticos necesarios para desempeñar este puesto.

Años: 2

Indique que puestos se debieron ocupar antes de desempeñar el puesto en cuestión y durante cuanto tiempo:

R.O. de preferencia
Supervisor de operaciones

Factores

Código

Título

Jefe de turno de Imagen y Vestido

14. Formación

En adición a la escolaridad y a la experiencia ya indicadas, ¿ Se requeriría de un entrenamiento para poder desempeñar este puesto?:

X	1. No es necesaria más de una inducción
	2. Se requiere de un entrenamiento de un mes aproximadamente.
	3. Se requiere de un entrenamiento de tres meses por lo menos.

Especifique concretamente en que se requiere dicho entrenamiento, en adición a los conocimientos y habilidades adquiridos con los estudios y la experiencia previa:

Planeación de grupos y coordinación de choferes.
Conocimiento de procedimientos de operación.

¿ El puesto puede afectar la calidad del servicio de equipajes?:

	1. Si.
X	2. No.

(E) DESCRIPCION DE PUESTO
JEFE DE DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y VESTIDO

Información General	
Código	Título
	Jefe de Imagen y Vestido
Dirección:	General
Subdirección:	Operaciones
Gerencia:	Operaciones AICM
Jefatura:	Imagen y Vestido
Num. Ocup:	1
Contesto:	
Revisó:	
Fecha:	
Propósito General del Puesto	
<p>✍ Garantizar que los servicios de Limpieza y Vestido realizados en las aeronaves se otorguen de acuerdo a la normatividad vigente así como con estricto apego a los estándares de calidad establecidos por nuestros clientes.</p>	

Código

Título

Jefe de Imagen y Vestido

Describe las principales funciones que realiza en su puesto como parte normal de sus labores, indicando que hace, como lo hace y para que lo hace.

1. Supervisar las Metas y Objetivos del Departamento de Imagen y Vestido mediante mediciones semanales mensuales proporcionadas por las áreas de Calidad, Recursos Humanos, Gerencia de Operaciones y Servicio Médico con la finalidad de tomar las acciones correspondientes que permiten alcanzar los objetivos propuestos.
2. Diseñar e implementar proyectos nuevos tendientes a satisfacer las demandas de nuestros clientes bajo un esquema de costo beneficio con el fin de optimizar procedimientos operativos, recursos humanos y materiales.
3. Realizar el análisis del balanceo de cargas de trabajo para determinar los requerimientos del personal para la atención de vuelos a fin de ajustar el proceso de limpieza/vestido de acuerdo a las condiciones cambiantes de la operación.
4. Administrar al personal de confianza Jefes de Turno y Analistas estableciendo horario terciados y especiales para garantizar orden y equidad en la programación de trabajo.
5. Planear y Coordinar al personal sindicalizado para la atención de vuelos mediante la realización de roles de trabajo equitativos y justos a fin de asegurar la realización en tiempo y forma de estos servicios así como evitar cualquier irregularidad en el desarrollo de nuestras funciones en plataforma.
6. Realizar el análisis de las incidencias de personal (faltas, incapacidades, actitud negativa, etc.) para tomar acciones correctivas en conjunto con el área de Relaciones Laborales y la Representación Sindical.
7. Difundir Toda la información que se genera en este Departamento hacia el personal Jefes de Turno, Aiv's y Choferes mediante Breifings diarios, juntas con el personal, boletines, circulares etc. A fin de que el personal se apegue a la políticas internas de nuestra empresa y/o nuestros clientes.
8. Controlar y establecer canales de comunicación directa con el personal del área de Mantenimiento con el objetivo de asegurar que el estado que guardan las unidades que nos proporcionan se encuentren en óptimas condiciones a fin de evitar demoras, fallas en la calidad del servicio y tiempo laboral muerto tanto de choferes como de AIV.
9. Supervisar las evaluaciones del personal eventual y tomar las decisiones correspondientes.
10. Representar a la empresa ante las aerolíneas en relación al Servicio de Imagen y Vestido por medio de juntas semanales con el fin de implementar los acuerdos tomados en dichas reuniones respecto a los servicios que proporciona dicha jefatura.

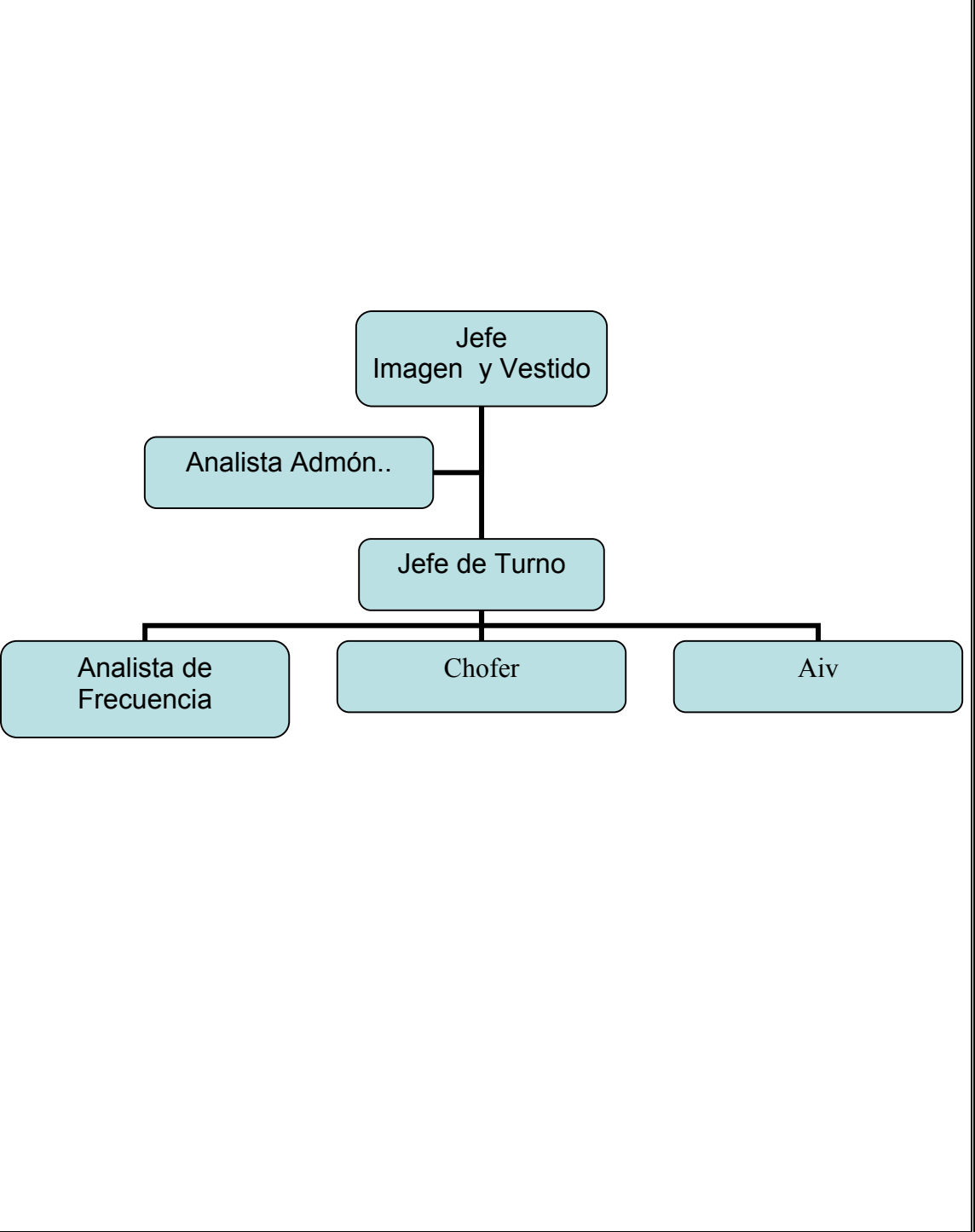
--

Organigrama

Código

Título

Jefe de Imagen y Vestido



Factores

Código

Título

Jefe de Imagen y Vestido

1. Supervisión

Total de Subordinados:
270

Directos
4

Indirectos
266

250 AIV's 8 Choferes 8 Analistas 4 Jefes de Turno
--

2. Naturaleza del Trabajo

Marque aquellas opciones que requiere su puesto

	1. Realiza labores repetitivas y sencillas de registro, clasificación, entrega, acomodo, tramitación, mecanografía o similares.
	2. Realiza trabajo de registro y/o reporte que requiere de mucha habilidad y precisión o redacción variable.
	3. Realiza trabajo en el que maneja una gran cantidad de papeles o materiales que debe mantener en orden para su futura localización.
	4. Realiza trabajo que requiere un alto grado de atención y cuidado, ya que existe el riesgo continuo de cometer errores costosos, en imagen o en dinero.
X	5. Realiza trabajo para el cual requiere conocer una gran cantidad de instrucciones y o procedimientos los cuales debe seguir sin necesidad de consultarlos.
X	6. Realiza trabajo que requiere un alto grado de análisis ya que maneja situaciones difíciles de entender e interpretar.
	7. Realiza trabajo de asesoría a terceros, consistentes en entender sus necesidades y definir y poner en práctica soluciones con ellos.
	8. Realiza básicamente trabajo especializado de alto nivel tecnológico.
X	9. Realiza básicamente trabajo de dirección, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de terceros.

Realiza otro tipo de trabajo (especifique):

--

Factores

Código

Título

Jefe de Imagen y Vestido

En los siguientes factores señale solamente una opción. Elija el número que mejor describa lo que su puesto requiere:

3. Responsabilidad Administrativa

<input type="checkbox"/>	1. Responsable de aplicar métodos, sistemas, procedimientos en su propio puesto solamente..
<input type="checkbox"/>	2. Responsable de aplicar y vigilar la aplicación de métodos, sistemas y procedimientos en un departamento o sección.
<input type="checkbox"/>	3. Responsable de aplicar, vigilar la aplicación y proponer, métodos, sistemas y procedimientos en un departamento o sección.
<input type="checkbox"/>	4. Responsable de autorizar los métodos, sistemas y procedimientos de un departamento o sección.
<input checked="" type="checkbox"/>	5. Responsable de autorizar todos los métodos, sistemas y procedimientos de un área de la empresa.

4. Planeación

<input type="checkbox"/>	1. Requiere una planeación mínima
<input type="checkbox"/>	2. Requiere planear actividades con hasta una semana de duración.
<input type="checkbox"/>	3. Requiere planear actividades con más de una semana de duración.
<input type="checkbox"/>	4. Requiere un planeación de detalle por la duración y complejidad de las actividades.
<input checked="" type="checkbox"/>	5. Requiere indispensablemente una detallada planeación por escrito por el alto impacto y larga duración de los proyectos que maneja.

5. Creatividad

<input type="checkbox"/>	1. Requiere solamente aplicar creatividad básica para el logro de resultados de su puesto.
<input type="checkbox"/>	2. Requiere aplicar creatividad para mejorar procedimientos repetitivos y sencillos.
<input checked="" type="checkbox"/>	3. Requiere un alto grado de creatividad para generar enfoques e ideas nuevas
<input type="checkbox"/>	4. Requiere constantemente generar ideas nuevas, crear conceptos y/o productos como parte fundamental del puesto.

Factores

Código

Título

Jefe de Imagen y Vestido

6. Relaciones

	1. No requiere de mantener contactos salvo en forma esporádica y son de tipo rutinario.
	2. Requiere mantener contactos para efectuar trámites sencillos y repetitivos o dar y recibir información.
	3. Requiere mantener contactos que implican un trato agradable y/o efectivo y/o excelente presentación.
	4. Requiere frecuentemente lograr que terceras personas realicen acciones o acepten condiciones a las que no están obligadas.
	5. Requiere frecuentemente lograr que terceras personas realicen acciones o acepten condiciones con las que se ven directamente afectadas.
X	6. Requiere constantemente de influir en terceras personas para lograr cambios o acciones importantes a las que normalmente se resisten.
	7. Requiere constantemente lograr acuerdos ventajosos para la empresa vía negociación.
	8. Requiere gran habilidad en relaciones ya que estas constituyen un aspecto crítico de su puesto, que afecta los resultados de la empresa.

X	1. Niveles de profesionalismo o público en general
	2. Niveles de profesionalismo en su mayoría
	3. A niveles supervisorios y de jefaturas en su mayoría.
X	4. A niveles ejecutivos medios en su mayoría
	5. A nivel de directores de área de empresa
	6. A nivel de directores generales de empresa o de altos funcionarios de gobierno.
	7. A nivel de las más altas esferas del gobierno

Indique 3 ejemplos del tipo de contactos que señalo arriba:

Jefatura, Gerencia y Subdirección
Funcionarios de Aerolíneas

Factores

Código Título **Jefe de Imagen y Vestido**

7. Análisis y Solución de Problemas

	1. Generalmente sigue instrucciones y procedimientos claros de los que no se aparta.
	2. Generalmente sigue instrucciones y procedimientos pero con frecuencia requiere aplicar juicio y criterio para interpretarlo o cubrir sus omisiones.
X	3. Generalmente requiere analizar problemas y/o situaciones para encontrar soluciones, preparar síntesis o definir alternativas de acción.
X	4. Generalmente requiere analizar problemas y/o situaciones complejos para desarrollar alternativas de acción novedosas, creativas y/o muy especializadas.

	1. Generalmente reporta los problemas o desviaciones que se presentan.
	2. Es responsable de solucionar problemas poco frecuente y sencillos, los demás los reporta.
	3. Es responsable de solucionar problemas operativos con frecuencia, para lo cual debe constantemente encontrar soluciones y coordinarlas con terceros.
X	4. El puesto existe para solucionar problemas constantes, por lo que generalmente trabaja bajo presión.

Indique 3 ejemplos de los problemas y situaciones que maneja y de cuya solución es responsable:

Baja calidad del Servicio
Falta de personal y Equipo para el desempeño de nuestras funciones.

8. Autonomía

	1. Tiene o recibe instrucciones precisas y concretas sobre como y cuando hacer su trabajo.
	2. Con base en instrucciones generales y procedimientos, asigna prioridades dentro de su propio puesto, afectando los resultados del mismo.
	3. Con base en instrucciones generales, asigna prioridades y planea el trabajo, afectando los resultados de terceros. El avance generalmente se revisa en periodos menores a un mes.
	4. Recibe instrucciones generales, asigna prioridades, planea el flujo de actividades y necesidades de recursos. Los resultados o avance se revisan generalmente en periodos no inferiores a un mes.
	5. Con base en objetivos generales planea el trabajo y controla su avance y calidad según lo requiera, reportando los resultados en periodos irregulares.
X	6. Es responsable de planear y controlar la ejecución de actividades, programas y proyectos de larga duración exigen control de avance de su parte. No se espera que consulte con especialistas, ni dentro ni fuera de la empresa, aún en casos complejos y difíciles.

Factores

Código

Título

Jefe Imagen y Vestido

9. Toma de Decisiones

	1. Generalmente toma decisiones sencillas y repetitivas con base en directrices claras de su jefe.
	2. Generalmente toma decisiones basándose en políticas y/o procedimientos, por lo que generalmente no requiere de aplicar juicio. Cuando no hay antecedentes claros en la política y/o procedimiento o en decisiones previas, desarrolla alternativas y las presenta a su jefe.
	3. Generalmente toma decisiones sin basarse directamente en políticas y/o procedimientos o decisiones previas, por lo que requiere aplicar su juicio personal.
X	4. Generalmente toma decisiones que requieren la aplicación de juicio además de amplios conocimientos teóricos y prácticos, para ponderar muchas variables en interacción con pocas bases claras para hacerlo.
	5. Toma prácticamente todas las decisiones de su área, salvo las que se refieren a la determinación de las políticas. Sus decisiones no requieren ser ratificadas por su jefe.

	1. Las decisiones solo afectan a su propio puesto
	2. Las decisiones afectan a terceros en cuestión de retrasos, retrabajos, modificaciones, etc..
X	3. Las decisiones afectan los resultados del departamento o de la gerencia.
	4. Las decisiones impactan los resultados del área.
	5. Las decisiones impactan los resultados de varias áreas de la empresa
X	6. Las decisiones impactan los resultados de la empresa.
	7. Las decisiones impactan significativamente los resultados de la empresa.

Indique 3 ejemplos del tipo de decisiones que se deben tomar comúnmente en su puesto:

Ajustes de Personal, Modificación de secuencias de actividades (Procesos), ajustes de horarios etc.

Factores

Código

Título

Jefe de Imagen y Vestido

10. Autoridad Técnica

Grado de Especialización técnica requerido para desempeñar al puesto. Considere que existen puestos con muy poco o ningún aspecto técnico, más bien orientados a cuestiones administrativas u operativas.

	1. Puesto no especializado de escasos aspectos técnicos.
	2. Puesto que requiere de algunos conocimientos técnicos pero que normalmente recibe apoyo de su jefe en los aspectos técnicos del trabajo.
	3. Puesto que requiere de conocimientos técnicos cuyo ocupante debe dominar y aplicar sin apoyo de su jefe.
	4. Puesto con gran cantidad de aspectos técnicos y alta sofisticación que requiere de un especialista, cuyo trabajo es aplicar avances tecnológicos.
	5. Puesto de alto contenido técnico donde la aportación tecnológica normalmente repercute en los resultados de la empresa en forma significativa.
X	6. Puesto cuyo ocupante se espera que sea la máxima autoridad en aspectos técnicos o científicos de su especialidad en la empresa.
	7. Puesto cuyo ocupante es la máxima autoridad dentro de la empresa, pero que a demás es reconocido fuera de la misma por sus aportaciones técnicas y científicas a ala especialidad.

Conocer los manuales de AM y CMA para un buen desarrollo del puesto.

11. Diversidad

Número de actividades diferentes que el puesto es responsable de manejar, por ejemplo: en Recursos Humanos, son tres áreas diferentes de especialidad: Capacitación, Compensación y Laborar; en Finanzas son tres especialidades diferentes: Impuestos, Presupuestos y Contabilidad:

	1. El puesto se enfrenta a una sola área de especialidad.
	2. El puesto se enfrenta eventualmente a dos áreas de especialidad, la segunda de las cuales no se espera que domine como experto, pero que le requieren un mínimo de cuatro años de practica entre las dos.
X	3. El puesto se enfrenta a dos áreas de especialidad, cada una de las cuales debe dominar, lo cual requiere de tres años de practica en cada una de ellas.
	4. El puesto es responsable directo de dos áreas de especialidad diferente, cada una de las cuales requiere de un profesionista con un mínimo de tres años de practica en su especialidad.

Indique las áreas de especialidad a que se refiere:

Vestido Limpieza Aeromexico Mexicana y tipos de equipos como F100, Dc9 , MD, A320, B757, Y B767 deberá de conocer los procesos y políticas de la empresas.

Factores

Código

Título

Jefe de Imagen y Vestido

12. Escolaridad

Indique el grado mínimo de educación escolar requerida para desarrollar el puesto que usted ocupa, no se refiera a su propia escolaridad.

	1. Primaria.
	2. Secundaria o Comercio.
X	3. Preparatoria o Carrera Técnica.
	4. Carrera Profesional No Terminada (2 años completos).
X	5. Carrera Profesional Terminada.
	6. Posgrado.

Señale en que funciones del puesto se requieren de conocimientos específicos que son adquiridos en el grado mínimo de escolaridad que indico:

Análisis y solución de problemas

Idiomas

X	1. No requiere.
	2. Básico.
	3. Medio.
	4. Alto.
	5. Dominio.

13. Experiencia

Indique la experiencia mínima requerida para que una persona desempeñe este puesto. Dicha experiencia deberá estimarse partiendo de que la persona ya cuenta con la escolaridad mínima señalada en el punto anterior. Para facilitar esta estimación piense en los puestos que se debieron haber ocupado antes, par adquirir los conocimientos prácticos necesarios para desempeñar este puesto.

Años: 5

Indique que puestos se debieron ocupar antes de desempeñar el puesto en cuestión y durante cuanto tiempo:

Supervisor, Coordinador o Jefe de Operaciones

Factores

Código

Título

Jefe de Imagen y Vestido

14. Formación

En adición a la escolaridad y a la experiencia ya indicadas, ¿ Se requeriría de un entrenamiento para poder desempeñar este puesto?:

	1. No es necesaria más de una inducción
	2. Se requiere de un entrenamiento de un mes aproximadamente.
X	3. Se requiere de un entrenamiento de tres meses por lo menos.

Especifique concretamente en que se requiere dicho entrenamiento, en adición a los conocimientos y habilidades adquiridos con los estudios y la experiencia previa:

Inducción al Puesto

¿ El puesto puede afectar la calidad del servicio de equipajes?:

	1. Si.
X	2. No.

VOCABULARIO

Balizamiento: Consiste en .colocar calzos y conos en los lugares establecidos.

Beacon: Luz que señala encendido o apagado de motores.

Briefing: Breve reunión para planear el servicio de operación de llegada de una aeronave.

BULK: Parte trasera de la aeronave utilizada como compartimiento de carga en Equipos Boing-767

By pass: Válvula de seguridad ubicada en llantas delanteras.

Cabezales: Fundas de asientos para el área de la cabeza.

Cesco: Agente liquido limpiador.

Comisariato: Departamento encargado de abastecer las cocinas de las aeronaves.

Dollies: Carros contenedores que sirven para transportar equipaje ó carga.

Escalera ventral: Escalera independiente de la aeronave para abordar.

Flamable: Sustancia o articulo susceptible a encenderse.

F.O.D: (Foreign Objet Damage) Daño por objeto extraño.

Galley: Area del avión designada a la cocina.

Interdobladas: Dobladas entre si.

Kit: Paquete de artículos de limpieza previamente establecidos.

Kraf: Tipo de papel.

Loader: Vehículo montacargas motorizado.

Lpza: Abreviatura de limpieza.

Mamparos: Falsos muros en la aeronaves que dividen a las cabinas (pilotos y Pasajeros) y el resto de las áreas del avión entre si.

Mercatalogo: Un tipo de revista.

Plataforma: Espacio Designado a las aeronaves para sus operaciones al aire libre.

Poceta: W.C.

Push back: Procedimiento de enganchar la aeronave para ser remolcada.

R.O. Representante de operaciones.

Rampa Conveyor: Banda transportadora motorizada para equipaje ó carga.

Tracto Pallets : Vehículo motorizado montacargas empleado para transportar y colocar contenedores de carga a la aeronave.

Wands: Instrumento de señalización empleado por Oficiales de Operaciones para guiar a la aeronave a su posición de estacionamiento.

BIBLIOGRAFIA

- Departamento de Entrenamiento y Operaciones en tierra; **Procedimientos en Rampa**. México. 2002
 - Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC); **Manual de Seguridad**. México. 2001
 - Jefatura de Capacitación y Adiestramiento (EPSA); **Manual de Reforzamiento AIV**. México. 2002
 - Jefatura de Ingeniería (EPSA); **Manual de Capacitación para AIVS**. México. 2001
 - Jefatura de Operaciones (EPSA); **Manual de Operaciones**. México. 2002
 - Maynard H. B.; **Manual De Ingeniería y Organización Industrial**. Reverté. Barcelona. 1987
 - Niebel Benjamín W.; **Ingeniería Industrial Métodos, Tiempos y Movimientos**. Colombia. 1996
 - Philip E. Hicks; **Introducción a la Ingeniería Industrial y Ciencia de la Administración**. CESCA. México. 1993
 - Vaughn Richard C.; **Introducción a la Ingeniería Industrial**. Reverté. México. 1993
 - www.CINTRA.com.mx
 - www.SEAT.com.mx
-

