

318302

3
24



UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA

**ESCUELA DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
INCORPORADA A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**ANALISIS SOBRE LA ORGANIZACION DE LOS
SOBRECARGOS EN UNA AEROLINEA**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A :
FERNANDO FRANCISCO DOMINGUEZ CANO**

MEXICO, D. F.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

1986



Universidad Nacional
Autónoma de México



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 está 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.

INDICE

	<i>Introducción</i>	1
<i>Capítulo 1</i>	<i>Teoría de la Administración</i>	3
	1.1 <i>Generalidades de la Administración</i>	
	1.2 <i>Antecedentes de la Administración</i>	
	1.3 <i>Desarrollo del pensamiento administrativo</i>	
	1.3.1 <i>Fayol</i>	
	1.3.2 <i>Taylor</i>	
	1.4 <i>Proceso administrativo</i>	
	1.5 <i>Autores del proceso administrativo y sus diferencias</i>	
	1.6 <i>Aplicación del proceso administrativo en la Administración</i>	
<i>Capítulo 2</i>	<i>La Administración y los Recursos Humanos</i>	22
	2.1 <i>Concepto y definición de los Recursos Humanos</i>	
	2.2 <i>Papel que desempeña el Recurso Humano en la Administración</i>	
	2.3 <i>Los Recursos Humanos dentro de la Aviación Comercial</i>	
<i>Capítulo 3</i>	<i>La Aviación Comercial y los Sobrecargos</i>	29
	3.1 <i>La Aviación Comercial en la Economía Nacional</i>	
	3.2 <i>Historia de la aviación</i>	
	3.3 <i>Concepto de los sobrecargos</i>	
	3.4 <i>Su importancia</i>	
<i>Capítulo 4</i>	<i>Selección y Contratación</i>	41
	4.1 <i>Objetivo</i>	

4.2	<i>Unidades involucradas</i>	
4.3	<i>Procedimientos</i>	
4.4	<i>Anexos: Políticas y comentarios</i>	
4.5	<i>Comité permanente</i>	
4.6	<i>Organización</i>	
Capítulo 5	<i>Capacitación</i>	57
5.1	<i>La capacitación dada a los sobrecargos (esquemas)</i>	
Capítulo 6	<i>Organización</i>	72
6.1	<i>Definición y objetivo</i>	
6.2	<i>Control de sobrecargos</i>	
6.3	<i>Planeación y asignación de servicios</i>	
6.4	<i>Procedimientos generales de la organización</i>	
6.5	<i>Esquemas</i>	
	<i>Conclusiones</i>	108
	<i>Anexos</i>	
	<i>Bibliografía</i>	

INTRODUCCION

INTRODUCCION

Durante el presente seminario de investigación, se pretende dar una --- idea clara y precisa de las funciones, obligaciones y responsabilidades que son menester de los sobrecargos, teniendo como objetivo del mismo el conocimiento y aplicación de los recursos humanos en las comunicaciones aéreas. - Dichas actividades revisten un gran interés a nuestro estudio, debido a que la población aproximada de sobrecargos en una aerolínea, fluctúa entre un -- 10% y un 30%, siendo este un punto importante para el estudio del tema en -- cuestión. Las actividades de los sobrecargos me impulsaron a la elaboración de este trabajo, así como también el limitado conocimiento por parte de la - sociedad acerca de las labores que desarrolla día a día dicho elemento humano y la aplicación de sus conocimientos y habilidades durante la prestación del servicio dentro de una aerolínea.

Estas labores son desconocidas por la mayoría de los pasajeros que ocupan este medio de transporte y crea desconfianza en determinadas ocasiones, - debido a que no se tiene conciencia ni conocimiento de la capacitación tan - especial a que son sometidos y la organización que lleva intrínseca la vida laboral de los sobrecargos. Este gremio es particularmente interesante para mi estudio como administrador, debido al alto porcentaje que ocupa dentro -- del total de miembros que integran una aerolínea, así como las funciones de seguridad y relaciones públicas que desempeñan en su trabajo; por estos motivos es necesario darles el valor a que se han hecho acreedores durante el -- largo periodo de tiempo que han fungido como rama principal que coadyuba a - las obligaciones de las empresas aéreas con los pasajeros realizando labores

de seguridad y confort para estos, y así de este modo, dar a conocer en forma general, el adiestramiento y capacitación, la contratación y selección, - así como la organización estructural de los sobrecargos, y dar a conocer su importancia, funciones y desarrollo que existe en estos elementos dentro de una compañía aérea y el alcance que representa este hecho en la economía nacional, dado que nuestro país depende en gran medida de las transacciones comerciales que se derivan del intercambio de pasajeros que realizan las aerolíneas, siendo de gran importancia hacer notar que las comunicaciones en esta época, son la base del crecimiento comercial y por lo consiguiente, del progreso de las compañías involucradas en estos intercambios, tanto culturales como económicos.

Este análisis, en su primera parte, nos proporciona un panorama muy general de la administración, con el objeto de ubicar y clasificar los recursos humanos dentro de la aviación comercial y, así, lograr una visión más -- concreta del objetivo que se persigue en este seminario.

En la segunda parte, se desea dar a conocer, la estructura de los sobrecargos desde el inicio de su carrera como miembro de la aviación comercial, por medio de procedimientos tales como la selección y contratación, su instrucción dentro de la empresa y la forma de operación de estos elementos del gremio en cuestión.

CAPITULO I

TEORIA DE LA ADMINISTRACION

GENERALIDADES

ETIMOLOGIA

La palabra "Administración" se forma del prefijo "Ad" hacia, y de "Ministrativo". Esta última palabra viene a su vez de "Minister", vocablo compuesto de "Minus" comparativo de inferioridad, y del subfijo "Ter" que sirve como término de comparación.

La etimología de minister es diametralmente opuesta a la de "Magister": de "Magis", comparativo de superioridad, y de "Ter".

Si pues "Magister" (magistrado), indica una función de prominencia o autoridad "Minister" expresa lo contrario: subordinación u obediencia; el que realiza una función bajo el mando de otro, la idea pues, que refiere la palabra de administración, no es más que la de servicio y subordinación.

SU CONCEPTO

La administración se refiere a establecer y lograr objetivos, es el principal medio del hombre para utilizar los recursos materiales y los talentos de la gente en la búsqueda, y logro de los objetivos estipulados. En cierto grado, la administración se encuentra en casi todas las actividades humanas, ya sea en la fábrica, la oficina, la escuela, la banca, el gobierno, las fuerzas armadas, etc., existe la universalidad de la administración entre las empresas, por ejemplo, en las empresas de alto nivel, los problemas administrativos tienen cierta semejanza, y los esfuerzos básicos dedicados a solucionar

los tienen un parecido general.

Los principales objetivos, por lo general, los proporcionan otros, pero en tales casos, dichos objetivos están declarados en términos muy amplios, y se requiere trabajo y refinamiento para que sean entendidos por los miembros de la Gerencia. Es muy frecuente que los gerentes fijen sus objetivos, como lo ilustran los enunciados precisos de los problemas que deben resolverse o los obstáculos que deban vencerse al delinear el trabajo que deba ejecutarse. Desde el punto de vista práctico y operante, se espera que el gerente indique sus objetivos, dando adecuada consideración a las diversas restricciones dentro de las cuales deben conseguirse las metas.

Para lograr un objetivo, existe inevitablemente el acopio de los recursos básicos de que dispone el hombre; humanos, económicos, materiales y tecnológicos.

Estos recursos se coordinan, es decir, se juntan y se relacionan en forma armoniosa para que el resultado final que se busca pueda alcanzarse, todo ello dentro de las restricciones predeterminadas de tiempo, esfuerzo y costo.

ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACION

A medida que han aumentado el interés, la importancia y la necesidad de la administración, se han desarrollado corrientes que han delimitado la trayectoria de la administración, dado que cualquier área tan vital como esta, con su interés en asuntos fundamentales que destinan a las personas, al ambiente y a las necesidades humanas, atraerá la atención de estudios en áreas tales -

como negocios, economía, psicología, sociología, antropología, política, etc. De esto ha surgido como resultado varias escuelas del pensamiento administrativo, empleando cada una ciertas creencias, opiniones y disciplinas para conformar su existencia. Para apreciar de mejor manera el desarrollo de estas escuelas del pensamiento que nos rigen hoy, repasemos brevemente su desarrollo histórico, así obtendremos una útil perspectiva.

HISTORIA DE LA ADMINISTRACION

Las antiguas civilizaciones al oeste de Mesopotamia y los escritores -- egipcios que se remontan aproximadamente al año 1200 A.C., indican el uso y conocimiento de la administración en la Dirección de Asuntos Políticos. Así mismo la cultura China aproximadamente en el año 1000 A.C. señala la existencia de sacerdotes, campesinos y comerciantes, los cuales aplicaban los métodos tradicionales de administración, hacia la división del trabajo. Igualmente, la historia de la antigua Grecia y la del Imperio Romano proporcionan mucha evidencia del conocimiento administrativo especialmente tratándose de tribunales, prácticas gubernamentales, organización militar, esfuerzos, de unidad de grupos e implantación de la autoridad. Además, en toda la historia de la civilización occidental la iglesia ha contribuido al conocimiento de la administración, por medio de la información de la formación de una estructura orgánica mundial y por el uso efectivo de la autoridad en la tarea administrativa.

Hasta aproximadamente a mediados del siglo XVIII los pueblos de Europa occidental empleaban básicamente los mismos métodos e implementos de produc-

ción que hablan estado en uso por casi 20 siglos. Después en el transcurso de unas cuantas décadas, se registró una serie de investigaciones y se alteró demasiado todo el cuadro de la actividad industrial. Este nuevo periodo, al que comunmente se le denominó como la Revolución Industrial, produjo una mayor utilización de maquinaria, la centralización de las actividades de producción, la determinación de nuevas relaciones entre empresarios y empleados y la separación de clientes y productores. Bajo estas nuevas condiciones, los medios acostumbrados para determinar y llegar a los objetivos no eran enteramente satisfactorios. Aumentó la creencia de que podrían lograrse mejoras en la administración.

Una pluralidad de hombres contribuyó a este movimiento, por ejemplo, --- Charles Babbage, profesor de Matemáticas en Inglaterra, desde la primera mitad del siglo XIX propugnó porque en la administración de una empresa se utilizan datos precisos obtenidos de investigaciones formales.

FREDERICK W. TAYLOR (1856-1917)

Contribuyó mucho para el conocimiento administrativo. Creía que una de las mayores dificultades era la falta de comunicación, en todos los componentes de la producción: observación, medición, cuando era posible, y relación de las aportaciones de cada componente. Su enfoque era una forma precisa y analítica de aprobar y desaprobar hipótesis o presunciones definidas, por medio de experimentos controlados. Su método fue aplicar el método científico a la administración. El resultado llegó a conocerse como "Administración --- Científica". Según Taylor, estaba basado en cuatro principios:

1. El desarrollo del mejor método. Esto incluía al análisis de cada trabajo para determinar "el mejor modo" de desempeñarlo. El método apropiado se registraba y se seguía. El empleado era pagado en base a un incentivo financiero, recibiendo una paga más elevada por un trabajo por arriba del standard.
2. La selección y el desarrollo de los trabajadores. Esto incluía las técnicas de selección prescritas para determinar al hombre adecuado para hacer un trabajo en particular y su entrenamiento en el mejor método prescrito.
3. Relacionar y unir el mejor método y al trabajador seleccionado y entrenado. Taylor creía que esto causaría cambios de importancia en el pensamiento administrativo, además de que los no gerentes mostrarían menor resistencia debido principalmente a las mayores percepciones que recibirían.
4. La estrecha cooperación entre gerentes y trabajadores, esencialmente, esto incluía la división del trabajo y daba a los gerentes la responsabilidad de la planeación y preparación del trabajo.

HENRY FAYOL

Era un próspero industrial de un combinado de acero y carbón. Fue un pionero administrativo vital porque hizo generalizaciones universales respecto a la administración, basadas en su aguda visión y experiencia administrativa práctica. Proporciona una gran perspectiva de la administración y un marco respecto al cual podría desarrollarse el pensamiento administrativo. Fue pionero del concepto de considerar a la administración como compuesta de funciones.

Los esfuerzos de Fayol se referían a la "Administración Clásica", ya que el foco estaba en la firma general, no en un segmento aislado de ella, tal como producción, departamento de tornos, o con un puesto en el departamento de tornos, como era el caso con la administración científica. Asimismo, a diferencia de la administración científica, el pensamiento era más deductivo y - menos inductivo. Se destacaban el racionalismo y la consistencia lógica, pero las necesidades emocionales y el deseo del individuo para actuar en forma responsable eran ignoradas en su mayor parte.

DESARROLLO DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO

Durante los primeros años de la década de 1930 se empezó a dar la importancia que tenía a los Recursos Humanos, siendo estos un factor importante para el desarrollo de la administración y el logro de sus objetivos. En consecuencia, el concepto importante debía ser el constituido por los seres humanos, su ambiente de trabajo y sus relaciones interpersonales; estas consideraciones fueron sostenidas en los famosos estudios Hawthorne, en la planta de Hawthorne de la Western Electric, que son generalmente considerados como la iniciación clásica de un nuevo desarrollo en el pensamiento administrativo implantados y realizados por Elton Mayo. La importancia del liderazgo y de las relaciones humanas fueron resultados, y tomó fuerza la creencia de que la --- aportación de las ciencias de la conducta, tales como la psicología y la sociología, eran esenciales en el estudio de la administración.

Esta línea de pensamiento ha descubierto una rica influencia útil en los esfuerzos administrativos. Ahora nos damos cuenta de que la información y --

las herramientas humanas son necesarias para resolver los problemas humanos. Una persona reacciona ante un evento en términos del significado que el evento tenga para ella; esto, a su vez, depende de sus esperanzas, valores y temores, condicionados principalmente por sus experiencias familiares y de grupo, así como por la influencia de su ambiente total de trabajo, incluyendo las actitudes, reglas y sentimientos que componen la estabilidad y aceptación social.

Desde aproximadamente 1950, otro enfoque a la administración está representado por el uso de las Matemáticas o por el énfasis dado a los métodos --cuantitativos de análisis. Los datos numéricos se han empleado mucho en la administración, pero la aplicación de las matemáticas y de la estadística representaba un nuevo enfoque del tema. Estos enfoques cuantitativos asumen muchas formas diferentes, v.gr.: las relaciones y símbolos matemáticos, según los ejemplifican las ecuaciones algebraicas, pueden emplearse para representar relaciones básicas de factores que afectan a un problema y para solucionarlo en términos de objetivos selectivos. Además, la teoría del universo de la estadística, puede ser extremadamente útil en la solución de ciertos tipos de problemas administrativos. En la misma forma, la teoría de la probabilidad puede emplearse con ventaja para llegar a determinadas decisiones administrativas.

Otros desarrollos emergieron durante las últimas décadas. Incluyen una concentración de la atención en la toma de decisiones, por lo cual como se toman las decisiones, quien las toma, el ambiente que los afecta y su implantación resultan de primordial importancia. Otros incluyen el estudio de la ad-

ministración por medio del enfoque de sistemas. En esencia aquí la comunicación es de que para una entidad dada, todas las actividades están interrelacionadas y pueden ser identificadas como sistemas interdependientes que forman un patrón o cadena de actividades relacionadas, mediante el uso de tales cadenas se comprenden y utilizan mejor los verdaderos significados y la dirección de las varias actividades de trabajo.

ADMINISTRACION

Es el conjunto de reglas y procedimientos que coordinan los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros para lograr un objetivo común.

Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social.

PROCESO ADMINISTRATIVO

MECANICA ADMINISTRATIVA

En esta fase se encuentran las etapas que constituyen la estructuración del proceso administrativo hasta la aparición de los Recursos Humanos, contemplando la previsión, planeación, organización de metas y objetivos.

ELEMENTOS DE LA MECANICA ADMINISTRATIVA

a) PREVISION: Consiste en la determinación, técnicamente realizada, de lo que se desea lograr por medio de un organismo social, y la investigación y valoración de cuales serán las condiciones futuras en que dicho organismo habrá de

encontrarse, hasta determinar los diversos cursos de acción posibles. Comprende 3 etapas:

1. Objetivos: A esta etapa corresponde fijar los fines.
2. Investigaciones: Se refiere al descubrimiento y análisis de los medios con que puede contarse.
3. Cursos Alternativos: Trata de la adopción genérica de los medios encontrados, a los fines propuestos, para ver cuantas posibilidades de acción distintas existen.

b) PLANEACION: Consiste en la determinación del curso concreto de acción que se habrá de seguir, fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo, y la fijación de tiempos, unidades, etc. necesarias para la realización. Comprende 3 etapas:

1. Políticas: Principios para orientar la acción.
2. Procedimientos: Secuencia de operaciones o métodos.
3. Programas: Fijación de tiempo requerido.

Comprende también "presupuestos", que son programas en que se precisan unidades, costos, etc., y diversos tipos de "pronósticos".

c) ORGANIZACION: Se refiere a la estructuración técnica, de las relaciones -- que debe darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia. Se definen 3 etapas:

1. Jerarquías: Fijar la autoridad y responsabilidad correspondientes a cada nivel.
2. Funciones: La determinación de como deben dividirse las grandes activida-

des especializadas, necesarias para lograr el fin general.

3. Obligaciones: las que tienen en concreto cada unidad de trabajo susceptible de ser desempeñada por una persona.

DINAMICA ADMINISTRATIVA

Esta fase está constituida por los elementos de integración, dirección y control que representan la participación del recurso humano dentro del proceso administrativo.

ELEMENTOS DE LA DINAMICA ADMINISTRATIVA

a) INTEGRACION: Consiste en los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos medios que la mecánica administrativa señala como necesarias para su más eficaz funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos y basando su mejor desarrollo.

Aunque la integración comprende cosas y personas, lógicamente es más importante la de las personas, y sobretodo, la de los elementos administrativos o de mando.

De acuerdo con la definición, la integración de las personas abarca:

1. Selección: Técnicas para estructurar y escoger los elementos necesarios.
2. Introducción: La mejor manera para lograr que los mismos elementos se articulen lo mejor y más rápidamente que sea posible al organismo social.
3. Desarrollo: Todo elemento en un organismo social busca y necesita progresar, mejorar.

b) DIRECCION: Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas -- realice del modo más eficaz los planes señalados. Comprende las siguientes etapas:

1. Mando o autoridad: Es el principio del que deriva toda la administración y por lo mismo, su elemento principal, que es la dirección. Se estudia como de legarla y como ejercerla.

2. Comunicación: Es el sistema medular de un organismo social, lleva al centro director todos los elementos que deben conocerse, y de éste, hacia cada órgano y célula, las órdenes de acción necesarias debidamente coordinadas.

3. Supervisión: la función última de la administración es el ver si las cosas se están haciendo tal y como se habían planeado y mandado.

c) CONTROL: Consiste en el establecimiento de sistemas que nos permitan medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes. Y corresponde 3 etapas:

1. Establecimiento de normas: Sin ellos es imposible hacer la comparación, base a todo control.

2. Operación de controles: Esta suele ser una función propia de los técnicos especialistas en cada uno de ellos.

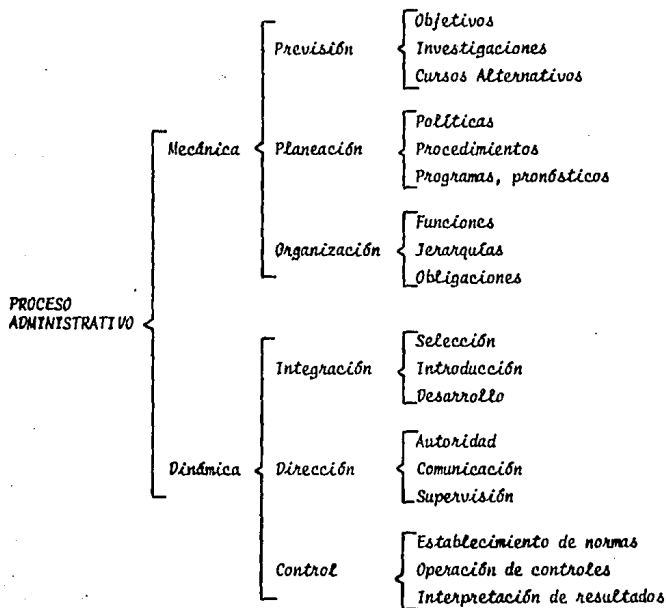
3. Interpretación de resultados: Esta es una función administrativa, que vuelve a constituir un medio de planeación.

Aunque existe una estrecha relación entre los seis elementos, sobretodo entre los que se tocan, parece ésta ser más clara entre:

Previsión y Planeación: Están más ligados con "lo que ha de hacerse".

Organización e Integración: Se refiere más al "como va a hacerse".

Dirección y Control: Se dirige a "ver que se haga y como se haga".



Las etapas del Proceso Administrativo las podemos definir como:

Previsión: ¿Qué puede hacerse?

Planeación: ¿Qué se va a hacer?

Organización: ¿Cómo se va a hacer?

Integración: ¿Cómo se va a hacer?

Dirección: Ver que se haga.

Control: ¿Cómo se a realizado?

AUTORES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SUS DIFERENCIAS

Por medio del cuadro que se encuentra en la hoja siguiente, establcere-
mos una comparación entre los principales autores del proceso administrativo
desde Taylor y Fayol, hasta nuestros días.

Vemos que la mayoría de los autores coinciden en tres puntos que a nues-
tro criterio consideramos que son más importantes, estos son: Planeación, Or-
ganización y Control.

PLANEACION: Es un proceso intelectual para determinar o enumerar todos los
factores necesarios para lograr un objetivo.

ORGANIZACION: Es la estructuración de las relaciones que deben existir entre
funciones, niveles y actividades de los recursos materiales y humanos de una
organización, con el fin de lograr el objetivo propuesto.

CONTROL: Es procurar o vigilar que todo se desarrolle de acuerdo con las re-
glas establecidas y las ordenes dadas.

AUTORES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SUS DIFERENCIAS

AUTOR	AÑO	FACTORES				
HENRY FAVOL	1886	previsión	organización		comando coordinación	control
LYNDALL URWICK	1943	previsión planeación	organización		comando coordinación	control
WILLIAM NEWMAN	1951	planeación	organización	obtención recursos	dirección	control
R. C. DAVIS	1951	planeación	organización			control
KOONTS Y O'DONNELL	1955	planeación	organización	integración	dirección	control
JOHN F. MEE	1956	planeación	organización		motivación	control
GEORGE R. TERRY	1956	planeación	organización		ejecución	control
LOUIS A. ALLEN	1958	planeación	organización		motivación coordinación	control
DALTON Mc. FARLAND	1958	planeación	organización			control
AGUSTIN REYES P.	1960	previsión planeación	organización	integración	dirección	control
ISSAC GUZMAN V.	1961	planeación	organización	integración	dirección y ejecución	control
J. ANTONIO FERNANDEZ A.	1967	planeación	implementación			control

APLICACION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ADMINISTRACION

Se le ha dado mucha más importancia al logro de los objetivos económicos, descuidando los demás objetivos, esto es, que la mayoría de las empresas han pensado que el objetivo debiera ser obtener utilidades abundantes o sea, satisfacer las necesidades económicas de la empresa, sin satisfacer las demás necesidades.

Debería de haber un equilibrio compensado en el logro de objetivos.

Clasificación de objetivos:

1. Los objetivos de servicio: que son la satisfacción de las necesidades de los consumidores, ofreciendo buenos productos o servicios en condiciones apropiadas.

Se dirigen a los consumidores o usuarios y consisten en darles ofertas a los que satisfacen sus necesidades con los productos o servicio de la empresa.

2. Los objetivos sociales: son la protección de los intereses económicos personales y sociales de los empleados y obreros de la empresa, del gobierno y de la comunidad, logrando la satisfacción de éstos grupos por medio de buenas relaciones humanas así como de adecuadas relaciones públicas con la comunidad.

3. Los objetivos económicos: son la protección de los intereses económicos de la empresa, de sus acreedores y sus accionistas, logrando la satisfacción de estos grupos por medio de una generación de riqueza para la empresa.

Estructura Formal: Consta de dos fenómenos, entre ellos están los criterios

de organización e integración de recursos.

ORGANIZACION

Es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos. - El propósito que se persigue es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejercitar.

Todas las instituciones deberán organizarse de tal manera que puedan --- ejercerse las funciones jerárquicas: dirección, control, asesoramiento y operación. Los componentes de la estructura dependerán de la magnitud de los re cursos (humanos, materiales y técnicos).

Como centralización de las funciones están: la dirección, control y asesoramiento. Se basa esta generalización en las facilidades que han proporcio nado los adelantos en las comunicaciones.

INTEGRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos, representan el factor más importante para el desarrollo de la administración.

De nada sirve una estructura muy bien delimitada cuando no es posible lograr la integración de los individuos que van a ocupar las diferentes posicio nes y se divide en:

MATERIALES

a) Monetarios: Aunada a la demanda de recursos humanos existe una necesidad

de recursos monetarios que permitan la adquisici3n y establecimiento de los bienes materiales los cuales coadyuvan al logro de los objetivos de la empresa.

b) Instalaciones de Operaci3n: Fondos que se destinan a la adquisici3n de las instalaciones que permitir3n la transformaci3n de los productos o el ofrecimiento de los servicios.

Siempre se pretende adecuar las instalaciones al objetivo de la empresa.

TECNICOS

Los sistemas permiten el uso de t3cnicas que ayudan a la soluci3n de problemas de caracteristicas constantes y repetidas, tales como el caso de un sistema de producci3n o uno de mercadotecnia.

Los sistemas se constituyen con procedimientos que indican los pasos a seguir para resolver un problema determinado. Por tanto los procedimientos son los que requieren de plena y clara determinaci3n para asegurar un buen uso de la t3cnica.

ORGANIGRAMAS, MANUALES DE POLITICAS, ETC.

El desarrollo de las empresas demandan la especificaci3n de funciones y niveles jer3rquicos.

DIRECCION

Es la primera funci3n jer3rquica en la empresa, cuyo prop3sito principal

consiste en establecer la estructura formal de la institución vigilando además la administración de acuerdo con las proyecciones establecidas por los niveles de autoridad localizados en esta función, fijación y evaluación de objetivos por parte del consejo administrativo y fijación y evaluación de políticas por parte de la gerencia.

OPERACION

Es la segunda función jerárquica encargada de proporcionar productos o servicios. Dependiendo de la entidad será el tipo de Operación que se utilice, suponiendo una empresa industrial nos referimos a la producción y a la -- distribución o venta.

ASESORAMIENTO. JUSTIFICACION

Es la tercera función jerárquica cuyo propósito es complementar a las políticas y apoyar a los programas. En este nivel se encuentran todos los departamentos de Servicio que ayudan a la satisfacción del objetivo de la empresa.

Departamentos para satisfacción del objetivo de servicio.

Los departamentos de producción y de distribución o venta requieren de otros departamentos especializados que coadyuvan al ofrecimiento del servicio.

INFORMACION

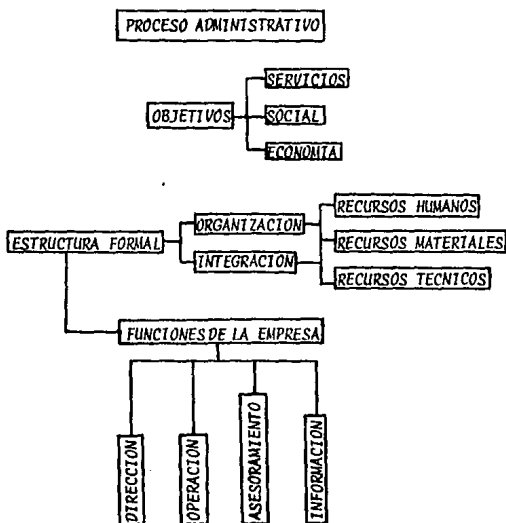
Última función jerárquica; la información recobrará los contratos indivi

duales y se orientará con fines de apoyo a los otros departamentos.

FINES DE LA INFORMACION

Se aprecia la importancia de esta función, la que proporciona asistencia a la dirección, indicándole las desviaciones y su casualidad.

Obteniendo el desarrollo adecuado de las funciones de la empresa, se procede a una etapa de retroalimentación, en la cual se analizaron los errores - que se han cometido y se procederá a ejecutar las medidas correctivas que serán necesarias, para perfeccionar su desenvolvimiento.



CAPITULO II

LA ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS

DEFINICION DE RECURSOS HUMANOS

Es la aplicación del proceso administrativo a la maximización del esfuerzo, la experiencia, los conocimientos, las habilidades, etc., de todos los miembros de una organización, en beneficio del propio individuo.

OBJETIVO

Las organizaciones, a fin de poder funcionar, necesitan satisfacer objetivos organizacionales, dados por el medio y la propia organización. Cada objetivo se dirige a varios grupos y personas. Puede apreciarse que el objetivo social tiende a satisfacer a los grupos de personas que van a proporcionar su esfuerzo a la organización a la comunidad donde se localiza la misma y al país en general, mediante el cumplimiento de las disposiciones o multiplicándose como una fuente de trabajo, etc.

RECURSOS

La organización, para lograr sus objetivos, requiere de una serie de recursos, Estos son elementos que administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos.

Son de tres tipos a saber:

- a) Recursos Materiales: aquí quedan comprendidos elementos como el dinero, - las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, - etc.
- b) Recursos Técnicos: bajo éste se listan los siguientes: sistemas, procedi-

mientos, organigramas, instructivos, etc.

c) Recursos Humanos: no sólo el esfuerzo y las actividades humanas quedan comprendidas en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actividades, habilidades, etc.

Los Recursos Humanos se han dejado al último no porque sean los menos importantes, sino porque, requieren de una explicación más amplia. Los Recursos Humanos son más importantes que los otros dos: pueden mejorar y perfeccionar el empleo y diseño de los Recursos Materiales y Técnicos, lo cual no sucede a la inversa.

CARACTERISTICAS DE LOS RECURSOS HUMANOS

a) No pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc.; son parte del patrimonio del personal. Los recursos humanos amplían una disposición voluntaria de la persona. No existe la esclavitud, nadie podrá ser obligado a prestar trabajos personales sin la justa retribución y sin su pleno conocimiento, y a nadie podrá impedírcele que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos.

b) Las actividades de las personas en las organizaciones son voluntarias, pero no por el hecho de existir en contrato de trabajo. La organización va a contar con el mejor esfuerzo de sus miembros; por lo contrario, solamente contará con él si perciben que esa actitud va a ser provechosa en alguna forma,

y si los objetivos de la organización son valiosos y concuerdan con los objetivos personales, los individuos pondrán a disposición de la organización los recursos humanos que poseen y su máximo esfuerzo.

c) Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., son intangibles; se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones. Los miembros de ellas prestan un servicio a cambio de -- una remuneración económica y afectiva.

Esta intangibilidad a causado serios trastornos generalmente se ha pensado que los recursos humanos no cuestan nada y que no tienen connotación económica alguna; por tanto, han sido los que menos atención y dedicación han recibido en comparación a los otros dos tipos de recursos; sin embargo, la situación empieza a cambiar. Así, los economistas hablan ya de capital humano y algunos contadores empiezan a realizar esfuerzos a fin de que sus estados financieros, que tradicionalmente se ocupan de los recursos materiales, reflejen también las inversiones y los costos en los recursos humanos.

d) El total de recursos humanos de un país o de una organización en un momento dado puede ser incrementado. Básicamente existen dos formas para tal fin: descubrimiento y mejoramiento. En el primer caso se trata de poner de manifiesto aquellas habilidades e intereses desconocidos o pocos conocidos por -- las personas; para ello, un auxiliar valioso en los test psicológicos y la -- orientación profesional. En la segunda situación, se trata de proporcionar -- mayores conocimientos, experiencias y nuevas ideas, etc., a través de la educación, la capacitación y desarrollo. Infortunadamente, los recursos humanos también pueden ser disminuidos por las enfermedades, los accidentes, la mala

alimentación, etc.

e) Los recursos humanos son escasos; no todo mundo posee las mismas habilidades, conocimientos.

El conjunto de características que hacen destacar a la persona en estas actividades sólo es poseído por el número inferior total. En este sentido, - se dice que los recursos humanos son escasos, entonces hay personas u organizaciones dispuestas a cambiar dinero u otros bienes por el servicio de otros, surgiendo así los mercados de trabajo. En términos generales, entre más escaso resulte un recurso, más solicitado será, estableciéndose así una competencia entre los que conforman la demanda que se traduce en mayores ofertas de - bienes y dinero a cambio del servicio.

EL APROVECHAMIENTO E INCREMENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS ES BENEFICIO PARA EL INDIVIDUO, LA ORGANIZACION Y LA SOCIEDAD

El poseedor de un atributo escaso puede obtener mayores ingresos (que se traducirían en mejores niveles de vida) si aprovecha e incrementa ese recurso; además, logrará mayores satisfacciones personales (que pueden traducirse en mayor salud mental). La organización puede beneficiarse porque va a obtener mejores servicios de sus miembros; a través de los conocimientos que posean éstos, puede obtener técnicas que le permitan alcanzar sus objetivos más eficazmente, en tiempos más cortos, con métodos más económicos, etc. El país se beneficia por diversas razones; a) sus habitantes pueden contar con una mayor integración psicológica; b) gastarán y ahorrarán más en virtud de que --- cuentan con mayor ingresos, lo cual permitirá crear nuevas fuentes de trabajo; c) al ganar más, van a pagar mayores impuestos, cosa que permitirá dedicar --

más dinero a obras de infraestructura, a educación y experiencias pueden conducir a la creación de tecnología propia que impida la fuga de divisas por el paso de patentes; e) mejores sistemas de producción permitirán abatir costos y competir en los mercados internacionales, etc.

RELACIONES HUMANAS

Cualquier interacción de dos o más personas constituye una relación humana. Las relaciones no se dan exclusivamente entre los miembros de una organización sino en todas partes: el enviado a una fiesta de cumpleaños entra en relaciones con otros invitados. Este término se convierte en sinónimo de lo que Straus (1967) (1) denomina "cortesía industrial": tratar bien a los subordinados, jefes y compañeros, felicitarlos en sus cumpleaños, etc.

RELACIONES INDUSTRIALES

El término queda reducido a la industria y, evidentemente a organizaciones bancarias, gubernamentales, educativas, de beneficencia, etc., donde se requieren también los recursos humanos. Además, entre los proveedores y la fábrica y entre ésta y sus clientes, también se establecen relaciones.

RELACIONES LABORALES

Este término se ha reservado por costumbre a los aspectos jurídicos de la administración de recursos humanos; se emplea frecuentemente asociado a las relaciones colectivas de trabajo como sinónimo de relaciones obrero-patronales.

(1) Libro 2.

ORIGEN DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

No podríamos hablar en forma separada del origen de la administración de recursos humanos, como se le conoce actualmente, sin mencionar el desarrollo laboral y la administración científica, así como otras disciplinas. Nos referimos al derecho laboral porque al parecer éste como una consecuencia de la exigencia de la clase trabajadora, a fin de que se reglamentara el trabajo, se pensó que bastaría aplicar los preceptos legales en forma fría para la obtención de buenos resultados; pero se encontró que las relaciones que se establecían requerían estudio, entendimiento y elaboración de una serie de principios para la buena práctica de los mismos, ya que se hablaba de conceptos relativos a sueldos, prestaciones, contratación, etc., que necesitaban de algo más que una mera improvisación.

Asimismo, los principios de Taylor y Fayol pusieron las bases de la administración, a través de la coordinación, dirección y, por tanto, del mejor empleo de los recursos humanos que intervienen en el trabajo. El mismo Taylor viendo la importancia del área, creó las "oficinas de selección".

La organización funcional, la aparición de especialistas en las áreas de mercados, finanzas, producción y en igual forma empezaron a aparecer en los Estados Unidos los departamentos de relaciones industriales, como consecuencia de la necesidad de poner en manos de expertos una función tan importante y dejar de improvisar en tal área.

En nuestro país, la llegada de libros extranjeros, en los que se hablaba de este nuevo concepto hizo surgir la inquietud por el mismo. Se percibió, al igual que en otras partes, que esta función no consistía únicamente en la

elaboración de nóminas y pagos al Seguro Social sino que día a día se hacía más complicada y que no bastaba con el "jefe de personal" que pretendía ser amigo de todos. Se hacía necesario unir muchísimos conocimientos para poder realizar esta función en una forma correcta. Es por ello que se ha incluido como parte fundamental dentro de la carrera de Licenciado en Administración y de Contador este aspecto importantísimo. Puede decirse que la Administración de Recursos Humanos es multidisciplinaria pues requiere el concurso de múltiples fuentes de conocimientos.

LA ECONOMÍA Y LOS RECURSOS

La economía puede ser definida como la ciencia de la escasez, de cómo -- los bienes y servicios que son necesarios se producen y distribuyen y cómo -- pueden aprovecharse mejor los recursos para producir esos bienes y servicios (2) (Samuelson). Dentro de este marco, trabajo y salarios juegan un importante papel.

El salario es la remuneración económica que recibe el trabajador por concepto de su trabajo, a fin de que este medio lo provea de recursos necesarios para lograr un nivel de vida adecuado.

La Administración de Recursos Humanos se ha enriquecido con términos tales como capital humano, escasez, oferta y demanda, mercado de trabajo, etc. Igualmente los estudios sobre demanda de mano de obra, impacto de los salarios sobre los procesos productivos, sistemas, procedimientos, los costos y la inflación; el impacto de la educación en la economía, etc., son contribuciones de tal ciencia a la administración de recursos humanos.

(2) Libro 2.

CAPITULO III

LA AVIACION COMERCIAL Y LOS SOBRECARGOS

OBJETIVO

Este capítulo pretende dar una visión general de la trayectoria y perspectivas de la aviación comercial, así como la importancia y principales funciones de los sobrecargos, a fin de conocer el papel y el alcance de los sobrecargos en las aerolíneas.

LA AVIACION COMERCIAL

El primer servicio comercial aéreo se efectuó entre París y Londres el 8 de febrero de 1919, progresivamente, fueron explorándose nuevas líneas enlazando el Continente Europeo con el Americano desde antes de la Segunda Guerra Mundial, numerosas líneas aéreas habían sido inauguradas en Europa, África y Extremo Oriente. A partir de 1945, las comunicaciones se han desarrollado e intensificado rápidamente. El radio de acción de los aviones comerciales ha aumentado de manera considerable, lo cual ha permitido la supresión de numerosas escalas de carácter técnico, reduciendo así en gran proporción la duración de los vuelos, principalmente en las rutas transoceánicas. El material se ha ido especializando, de forma que pueden distinguirse dos grandes categorías: del mediano alcance y largo alcance, utilizados respectivamente en trayectorias que requieran largas o medianas etapas.

La aviación comercial se ha transformado en un medio de transporte masivo, tanto en lo que la capacidad de los aviones ha aumentado considerablemente tanto como los fletes. Mientras que a fines de la última guerra mundial - su capacidad permitía albergar unos 40 pasajeros, los aparatos actuales transportan, por lo general 100. Otra nueva página de la historia de la aviación

se inició con la aparición de los primeros aparatos civiles a reacción, cuyas velocidades superiores a los 800 km/h permiten reducir la duración de los vuelos en un 20% y hasta en un 40%.

Estas y otras características, han contribuido al proceso de desarrollo de la economía nacional.

HISTORIA DE LA AVIACION

LOS PIONEROS

El primer vuelo controlado con un aparato más pesado que el aire tuvo lugar en Carolina del Norte en diciembre de 1903 y fue llevado a cabo por los hermanos Wilbur y Orville Wright. No era, en rigor, el primer vuelo de la historia, sino más bien el final de un largo proceso que duró varios siglos, durante el cual diversos hombres inteligentes y audaces, con mayor o menor preparación científica, habían realizado sus experiencias, con resultados -- unas veces esperanzadores, otras decepcionantes.

La intención de volar era un verdadero desafío para la condición humana. Muchos soñadores --incluyendo el más genial de todos ellos, Leonardo Da Vinci-- habían comprendido que la máquina capaz de volar debería imitar la estructura de las aves. El método de "Alas Batientes" fue el que obtuvo mayor número de adeptos.

A principios del siglo XIX un ingeniero británico, Sir George Cayley, ya había esbozado como debería ser el futuro aparato volador: alas fijas, timones y hélice movida por algún ingenio. Sólo restaba, precisamente, idear el

motor adecuado. Los de vapor, utilizados en algunos globos, eran demasiado pesados. Fue, en definitiva, la existencia del motor de gasolina, lo que permitió a los hermanos Wright realizar su vuelo histórico; recorrieron 260 metros en 59 segundos; el aparato pesaba 335 kg. y su motor desarrollaba una potencia de 12 cv.

En el año de 1866 se fundó en Londres la British Aeronautic Society, y en 1898 el Aeroclub de France, en París. Tras las oscuras maquinaciones de los Wright, quienes realmente impulsaron los vuelos fueron los aficionados europeos, agrupados en los aeroclubs.

El primer taller para la fabricación de aviones fue establecido en 1906, en París, por los hermanos Voisin, pioneros de la industria aeronáutica. El 25 de julio de 1909 la opinión pública mundial dejó de tomar por locos a aquellos deportistas: Louis Blériot atravesó el Canal de la Mancha en un monoplano fabricado por él, y ganó el premio de mil libras esterlinas ofrecido por el diario londinense Daily Mail.

El Blériot IX pesaba algo menos de 500 kg. y tenía un motor de 50 cv.; en la travesía invirtió 37 minutos, a una media de unos 70 km/hora. Fue la primera prueba de que la aviación era algo serio, que habría que tener en cuenta en un futuro más o menos próximo.

PRIMERA GUERRA MUNDIAL

La idea de utilizar los aeroplanos con fines militares surge en 1911, el teniente italiano Carlo Piazza realizó un vuelo de reconocimiento sobre las -

Elneas turcas en Libia, vuelo que se considera el primero de índole militar - de la historia. Como quiera que sea, en 1914 casi todos los países tenían -- una incipiente aviación militar, sin embargo, dos meses después de iniciadas las hostilidades, el 5 de octubre de 1914, el sargento francés J. Franz realizó el primer derribo al disparar una ametralladora móvil de 7mm. sobre un --- Aviatik alemán. Puede decirse que a partir de aquel momento todos los aviones fueron armados, ensayándose los más variados sistemas bélicos de la época.

La Primera Guerra Mundial dió un impulso decisivo a la aviación. La naciente industria aeronáutica adquirió un desarrollo inusitado: se estima que fueron fabricados cerca de 200,000 aviones y 250,000 motores. Al acabar la guerra los aeroplanos eran máquinas muy seguras con las que cualquier piloto podía aventurarse a una larga travesía, hasta acabar sus reservas de combustible.

NACE LA AVIACIÓN COMERCIAL

Al acabar la Primera Guerra Mundial ocurrió un hecho, en cierta manera, insólito: la existencia de una considerable cantidad de material de vuelo que ya tenía utilidad práctica, y otro, aún más singular: un buen número de pilotos altamente adiestrados, quedaron en lo que podría llamarse "Pero Forzoso". Ambas circunstancias iban a permitir el nacimiento de la Aviación Comercial.

Paradójicamente, la primera explotación de una línea de vuelo regular corrió a cargo de Alemanes en el año de 1918, que utilizó el biplaza Rumpler C. I. con fines comerciales.

Los vuelos regulares entre Londres y París se iniciaron en agosto de --- 1919.

En Estados Unidos la aviación comercial tuvo desde el primer momento un cliente distinguido: La Administración de Correos. El transporte postal a -- través del inmenso territorio fue durante mucho tiempo más rentable que el de pasajeros o mercancías. El primer servicio comercial regular, se inauguró en tre Nueva York y Washington en mayo de 1918.

El vuelo directo sobre la principal de las rutas aéreas del mundo, el -- Atlántico Norte, habría de aguardar a 1939, por la ausencia de otra escala in termedia que las Azores y la inexistencia de aviones de gran radio de acción, e iba a ser realizado por medio de grandes hidroaviones, los llamados Clipper Flying Boats, únicos que no necesitaban de una infraestructura fija, fueron -- los principales protagonistas de las rutas del cielo por su facilidad para po sarse en los más apartados lugares.

LA DECADA DE 1930

Los avances de la ciencia y la tecnología permitieron la construcción de aviones más sólidos y de mayor autonomía. La meteorología adquirió carácter científico, y el vuelo en circunstancias adversas pudo hacerse posible gra- - cias al desarrollo de instrumentos adecuados. En el año de 1935 apareció en el mercado el Bimotor Douglas DC-3 se construyeron 11,000 DC-3 de los que, en 1975, todavía vuelan un par de millares, capaz de transportar hasta 25 pasaje ros a 2,500 km., con la velocidad media de 250-300 km/h.

En vísperas de la Segunda Guerra Mundial la Douglas sacó un cuatrimotor de éxito, el DC-4, con capacidad de 48 pasajeros y que llegaba a alcanzar velocidades del orden de los 350-400 km/h. Su autonomía era superior a la de sus predecesores: 6,000 km.

SEGUNDA GUERRA MUNDIAL

En los años que precedieron al conflicto de 1939-45, la industria aeronáutica adquirió un auge inusitado, alentada por los regímenes totalitarios, que veían en la aviación una muestra de su pujanza y su capacidad tecnológica.

En el campo comercial aparecieron realizaciones fantásticas, como el hidroavión Dornier X (1929) dotado de 12 motores, que realizó repetidas veces la travesía del Atlántico, o los Clipper Flejng Boats como el Boeing 314, con capacidad de 89 pasajeros.

La catástrofe del Hindenburg, en 1937, aniquiló definitivamente este sistema de transporte que en circunstancias normales, tal vez hubiera llenado el lapso de tiempo hasta la llegada de los reactores.

El FU-87 Stuke avión de construcción alemana utilizado en la Segunda Guerra Mundial y posteriormente para salvaguardar la soberanía del territorio alemán, obtuvo un éxito definitivo dentro del marco bélico-germano.

LA ERA DE LA AVIACION COMERCIAL

A partir de 1946 el vuelo entre Europa y los Estados Unidos sobre el Atlántico Norte se convirtió en la actividad aérea internacional más destaca-

da. Un avión, operativo desde 1942, el Constellation de la Lockheed (C-69 de la fuerza aérea estadounidense), con una autonomía de 6,600 km. y capacidad para 64 plazas, se impuso al DC-4, y por supuesto, al más reducido DC-3. Pronto las compañías aéreas solicitaron de los fabricantes aparatos de mayor capacidad, ya que, a efectos económicos, los "pequeños" DC-3 y DC-4, y constellation eran ruinosos.

En 1954 el superconstellation de la Lockheed y el DC-7 de la Douglas. Ambos daban cabida a unas 100 plazas, alcanzaban velocidades de alrededor de -- 600 km/h, gracias a sus motores turbopropulsores, y gozaban de una autonomía de 7,700 a 10,000 kms., ya en 1952 había empezado la era de los jets.

LA EPOCA DE LOS REACTORES

Los gigantes de la industria estadounidense no habían dejado de intuir que la aventura era prometedora. Douglas invirtió alrededor de mil millones de dólares en el desarrollo del futuro DC-8.

La Douglas debido al déficit que sufrió en 1966 tuvo la necesidad de financiarse con una fábrica poco conocida: Mc. Donnell creando el DC-10, el primero de los aviones comerciales gigantes, técnicamente es una maravilla, comercialmente es un fracaso y ha acelerado la crisis general de constructores y transportistas. El Mc. Donnell Douglas DC-10, es el más reciente de los -- aviones gigantes.

Mc. Donnell Douglas ha producido dos versiones de su DC-10: una para distancias cortas y medias y otra para continentales.

Mc. Donnell Douglas DC-9 Birreactor, por su éxito ha sacado al mercado - 5 series diferentes con diferentes series de viajeros.

Boeing 727, Trirreactor para distancias medias y cortas. Gracias a sus reducidos costos de explotación, y debido a la saturación de los vuelos inter continentales, el 727 es el avión más vendido en la actualidad.

Mc. Donnell Douglas el primer reactor comercial de la empresa, la feroz competencia impuesta por Boeing provocó graves pérdidas.

El Boeing con el B-52, el mayor bombardero del mundo; gracias a su experiencia con este aparato, Boeing se atrevió a lanzar su primer reactor comercial de éxito: el Boeing 707-120 que entró en servicio en 1958.

La rivalidad tecnológica entre los dos gigantes de la industria aeronáutica mundial, ha seguido manteniéndose con posterioridad, al nacer los jets - de la segunda generación los jumbo (Boeing 747 y DC-10). Aunque la Douglas - perdió en 1960 su predominio mundial.

EL AVIÓN SUPERSONICO

La carrera hacia la obtención de mayores velocidades en las aeronaves, - tenía en principio, motivaciones exclusivamente militares. Después de 1956, estadounidenses y soviéticos se emplazaron en una competición, que aún continúa, para la obtención de más veloces y perfectos aviones de combate.

Como muestra de ello, existen el Lockheed SR-71, el avión más rápido del mundo; sus características constituyen un secreto militar, pero se le suponen velocidades de Mach 3; es utilizado como avión espía a elevadas altitudes y -

y es propiedad de los Estados Unidos.

El Boeing 2,707 SST, fabricado en Titanio y con alas de geometría variable, podría alcanzar una velocidad de Mach 2.7, y atravesar el Atlántico, con 3 pasajeros, en tres horas, pero su construcción ha sido cancelada.

CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LOS SOBRECARGOS

Teniendo ya una idea clara y precisa del marco en el cual se ha venido desarrollando la aviación en el contexto mundial, podemos enfocar nuestro interés hacia la médula del servicio que se presta en el ámbito de los vuelos comerciales siendo este el punto de importancia de nuestro trabajo.

Primeramente se explicará el concepto de sobrecargo y sus labores.

Los sobrecargos son el personal de las diversas aerolíneas que tiene como principales funciones proporcionar un adecuado servicio a los pasajeros que utilizan ese medio de transporte, es decir, se encargarán de que su estancia en la aeronave sea de su agrado y confort, proporcionando todos los servicios que en ella se encuentran, desde el momento de abordar la aeronave, hasta que el pasajero haya cubierto su ruta. El sobrecargo se encargará de proveer a los pasajeros de la información requerida acerca del vuelo en curso, tales como el uso adecuado de dispositivos de seguridad que componen la aeronave y su uso en caso de requerirlos, también nos darán información del recorrido que se llevará a cabo.

Otra función que desempeñará un sobrecargo en caso de ser requerido, se-

rá la de proporcionar ayuda médica (básicamente primeros auxilios) a las personas que lo soliciten.

Facilitará los alimentos, las bebidas y artículos de lectura durante el tiempo de vuelo que el pasajero se encuentre bajo el servicio de los sobrecargos.

SU IMPORTANCIA

Los sobrecargos tienen una gran importancia ya que es el personal que se encarga de la seguridad y confort del vuelo, en sus servicios se encuentra un alto grado de responsabilidad, ya que de ellos depende en gran medida el buen funcionamiento de los accesorios y dispositivos con los que cuenta una aeronave que permitan al pasajero que su estancia sea agradable durante el vuelo.

Los diferentes rangos derivados de su antigüedad, y capacitación, recibida por parte de la aerolínea, darán a la organización del vuelo una continuidad y rapidez en sus labores.

La organización cuenta también con sobrecargos que harán las funciones de asesores a fin de proporcionar capacitación y adiestramiento a nuevos elementos, que por su novatez, así lo requieran.

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES PUBLICAS EN EL SOBRECARGO

Las relaciones públicas es una fase muy importante dentro de las labores del sobrecargo, ya que entre todo el personal de la empresa, el sobrecargo es

el que está en mayor contacto con los pasajeros, y por lo consiguiente está obligado a atenderlos en forma correcta.

LAS RELACIONES PUBLICAS DE UNA AEROLINEA

Las relaciones públicas son un esfuerzo constante para estimular o influenciar a las personas, principalmente, por medio de la comunicación, para que juzguen favorablemente a una organización, la respeten, la apoyen y le presten ayuda en los momentos de prueba y confusión, dicho en otra forma: "Es el proceso de alcanzar una buena reputación y después utilizar los medios apropiados para que el público la conozca y reconozca".

La práctica y el éxito de las relaciones públicas consiste en una multitud de pequeños detalles. Es el ejercicio diario del sentido común, de la cortesía y de la decencia entre todos.

En la aviación comercial, las relaciones públicas juegan un papel de gran importancia si tomamos en consideración el volumen y calidad de público al cual se sirva y la necesidad básica de crear y sostener una "imagen de aceptabilidad dentro de ese mismo público".

Del mismo que viaja depende la supervivencia de las líneas aéreas en todo el mundo. Si el progreso técnico ha creado unidades que multiplican los coeficientes de velocidad y de cupo, resulta evidente que los esfuerzos de relaciones públicas deben estar enfocados hacia el objetivo insustituible de incrementar el número de viajeros a fin de lograr una compensación entre el espacio disponible para vender y el número de personas que lo compran para sa-

tisfacer las necesidades de viajar.

Los beneficios de una correcta y eficiente actitud de relaciones públicas, se aprecian en un volumen de ventas mayor, en una mayor aceptación de la compañía en el medio en que se desenvuelven, en una creciente simpatía hacia la compañía. Las relaciones públicas de los sobrecargos representan para una compañía, lo que el carácter y la buena reputación para un individuo. Ambos factores están unidos porque la reputación se adquiere como resultado del carácter.

En un mundo comercial en el que la aerotransportación se encuentra sometida a una gran competencia, es imprescindible, crear a través de las relaciones públicas un carácter y una reputación que definan la imagen de la empresa ante el público consumidor y establezcan con un campo de solidez, serenidad y responsabilidad.

CAPITULO IV

SELECCION Y CONTRATACION

OBJETIVO

Seleccionar y contratar ágilmente a los candidatos a sobrecargos, tanto en la Base México como en las estaciones, que cumplan con los requisitos exigidos por la Empresa, así como también constituir y mantener una bolsa de trabajo actualizada, mediante la participación de un Comité Permanente de Selección y Contratación de Sobrecargos.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- a) Asociación sindical de sobrecargos de aviación
- b) Gerencia de servicios a bordo
- c) Gerencia de personal y relaciones industriales
- d) Gerencia de prensa y relaciones públicas
- e) Jefatura de sobrecargos
- f) Departamento de admisión y contratación
- g) Departamento médico
- h) Dirección general de aeronáutica civil
- i) Gerencia de capacitación
- j) Departamento de prestaciones

PROCEDIMIENTO

En función de las necesidades, el procedimiento contempla dos posibilidades de selección y contratación.

- a) MASTIVA. Comprende la atención de necesidades extraordinarias, particularmente en lo que se refiere a la elevada cantidad de contrataciones por con certar.

b) **INDIVIDUAL.** Se ocupa de la selección y contratación permanente derivada de bajas, renunciadas, rescisiones, etc.

a) CONTRATACIÓN MASIVA

a.1. GERENCIA DE SERVICIOS A BORDO

Esta Gerencia debe dirigirse, oportunamente y por escrito, a la Gerencia de Personal y Relaciones Industriales, con objeto de que envíe a la Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación los candidatos requeridos, así como también la colaboración para trabajar conjuntamente en el reclutamiento y la preselección del personal.

Posteriormente, la Gerencia de Personal y Relaciones Industriales debe convocar a las siguientes áreas: Gerencia de Servicios a Bordo; a la de Prensa y Relaciones Públicas; a la Subgerencia de Personal; al Departamento de Admisión y Contratación; a la Jefatura de Sobrecargos; a la Sección de presentación de la misma Jefatura; y a la Sección de Selección del Departamento de Admisión y Contratación con el objeto de coordinarse en lo concerniente a: medios y fuentes de reclutamiento; fechas y horarios; ubicación, material requerido; distribución de funciones de los representantes de las diversas áreas, etc.

Ahora bien, una vez acordado lo conducente se debe levantar la Minuta correspondiente y se debe informar a la Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación sobre la celebración de la preselección, comunicándole asimismo el procedimiento a seguir y solicitándole, finalmente, la designación de los re-

presentantes de la misma.

a.1.1. PRIMERA FASE

1.1.1. Los candidatos que se presentan a la preselección, serán recibidos por cuatro personas, quienes les entregarán fichas, relacionarán sus nombres, los pesarán y medirán y registrarán los datos correspondientes (uno de los coordinadores entregará fichas; otro anotará los nombres, uno tercero pesará y medirá y el último registrará los datos).

1.1.2. Los candidatos que no hayan concordado con los parámetros de peso y estatura, son eliminados desde ese momento.

1.1.3. A continuación se formarán grupos de diez candidatos, los cuales son pasados frente a la barandilla en el cual se encuentran los miembros del Comité de Preselección y Contratación de Sobrecargos, los cuales efectuarán una preselección con base fundamentalmente en la presentación, quedando eliminadas aquellas personas que no cubran los requisitos establecidos; esta etapa de la preselección se termina por mayoría de votos de los miembros del Comité. Los grupos de diez personas serán presentados sucesivamente hasta haber revisado a todos los que superaron la etapa anterior.

1.1.4. El siguiente trámite consiste en la entrevista individual, la cual es efectuada por los miembros del Comité, registrando la información en los formatos elaborados para tal efecto.

1.1.5. Si el candidato, tomando en cuenta la información recabada en el paso anterior es considerado idóneo, se somete al examen de inglés (escrito y

oral), calificándosele de inmediato, eliminando al no aprobado.

1.1.6. A los candidatos aprobados se les indicará la necesidad de que se presenten a las oficinas de la Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación con el objeto de que practiquen el examen médico y entreguen los documentos exigidos.

1.1.7. Una vez satisfecho el punto anterior, la Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación envía a los candidatos a la Jefatura de Sobrecargos, con la certificación de que se ha cumplido con lo anteriormente señalado.

a.2. JEFATURA DE SOBRECARGOS

a.2.1. Solicitará le sea entregada la documentación solicitada, la cual es la siguiente:

- Carta de presentación de A.S.S.A.
- Constancia de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes ---
(copia fotostática)
- Acta de nacimiento (original y copia fotostática)
- 6 fotografías de frente tamaño credencial
- Certificado de no antecedentes penales (expedido con una anterioridad no mayor de tres meses a la fecha de contratación)
- Certificado de estudios (original y copia fotostática): Primaria, Secundaria y Preparatoria o equivalente.
- Presentación de cartilla del Servicio Militar Nacional liberada y con el último resello (original y copia fotostática)
- Constancia de ingresos percibidos e impuestos retenidos en otras empre

sas en el último ejercicio fiscal o bien, aclaración por escrito de no haber percibido ingreso alguno (original y copia).

a.2.2. La Jefatura de sobrecargos revisará, bajo su estricta responsabilidad, debidamente la documentación que le ha sido presentada.

a.2.3. La Jefatura de sobrecargos elaborará una relación de los candidatos que cuenten con la documentación completa y en orden, y enviará a esta última con los propios candidatos al Departamento de Admisión y Contratación, - con el objeto de que les sea practicado el examen psicométrico correspondiente.

a.3. DEPARTAMENTO DE ADMISION Y CONTRATACION

a.3.1. El titular del Departamento recibirá la relación de los candidatos enviada por la Jefatura de Sobrecargos.

a.3.2. El Departamento envía la susodicha relación a la Selección, en donde serán pesados y medidos nuevamente los candidatos.

a.3.3. La Sección de Selección entregará a cada candidato una solicitud de empleo, la cual deberá ser devuelta por los mismos una vez requisitada --- (con tinta y letra de molde).

a.3.4. Los candidatos son sometidos al examen psicométrico y a la entrevista correspondiente.

a.3.5. Las personas que hayan aprobado los exámenes psicométricos son -

enviados al Departamento Médico para que se les practique, a su vez, el examen de rigor.

a.4. DEPARTAMENTO MEDICO

a.4.1. Los candidatos se presentan al Departamento Médico; donde serán sometidos a diversas pruebas y análisis; el tratamiento a que se ha hecho referencia implica de cinco a siete días hábiles.

a.4.2. Los resultados del examen médico son entregados a los candidatos, la cual deberán entregar a su vez a la Jefatura de Sobrecargos a la brevedad posible.

a.5. JEFATURA DE SOBRECARGOS

a.5.1. La Jefatura de Sobrecargos recibe y revisa el resultado del examen médico, el cual, en caso de ser aprobatorio, debe archivar en el expediente correspondiente.

a.5.2. La Jefatura coordinará la tramitación de la Licencia de Sobrecargo con la Gerencia de Capacitación, incluyendo la programación del examen psicológico y médico ante la Dirección General de Aeronautica Civil, de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, solicitando a los candidatos la siguiente documentación: comprobante del pago de derechos por la expedición de permiso de volar (\$1,000.00).

a.5.3 Una vez que se ha integrado completamente el expediente de cada uno de los candidatos, programará los grupos de adiestramiento en coordina-

ción con la Gerencia de Capacitación.

a.5.4. La Jefatura de Sobrecargos debe enviar los expedientes, debidamente integrados al Departamento de Admisión y Contratación con el objeto de que se inicie la elaboración de los contratos de trabajo correspondiente, señalándoles a los candidatos la fecha de presentación para firma de los mismos, la cual será fijada con una posterioridad de cinco días hábiles contados a partir de la recepción de la documentación por parte del Departamento de Admisión y Contratación.

a.5.5. El día hábil siguiente a la firma del contrato respectivo, los candidatos serán enviados a la Gerencia de Capacitación.

a.6. DEPARTAMENTO DE ADMISION Y CONTRATACION

a.6.1. El Departamento de Admisión y Contratación debe recabar las firmas de los candidatos en relación con el contrato individual de trabajo, el aviso de alta al I.M.S.S., la forma 100 de alta, manifestando el consentimiento para ser asegurado, incluyendo la designación de beneficiarios.

a.6.2. El departamento debe entregar a los autorizados los siguientes documentos:

- a) Tarjeta de identificación (la cual deberán conservar hasta que se les sea entregada la credencial definitiva).
- b) Original y copia de la iniciación de labores; el candidato personalmente y de inmediato, deberá entregar el original a la Gerencia de Capacitación y copia a las siguientes entidades:

- Gerencia de Servicios a Bordo.
 - Jefatura de Sobrecargos
 - Departamento de Control de Tripulaciones.
 - Jefe de Capacitación de Personal de Vuelo.
- c) Copia del contrato de seguro de vida individual.
- d) Copia de la forma 100 (alta).

a.6.3. Los candidatos son enviados a la Gerencia de Capacitación para el inicio de su adiestramiento.

a.7. GERENCIA DE CAPACITACIÓN

a.7.1. La Gerencia debe proporcionar el adiestramiento correspondiente, el cual tiene una duración de 30 días naturales.

a.7.2. Durante ese periodo la Gerencia debe llevar una evaluación permanente en cuanto a la presentación, iniciativa, capacidad, personalidad y aptitud técnica de los candidatos.

a.7.3. En caso de que algún candidato presente irregularidad, faltas, etc., deberá ser dado de baja de inmediato.

a.7.4. Durante el primer día del adiestramiento la Gerencia debe indicar que cuatro días después se presenten los candidatos al Departamento de Prestaciones, con el objeto de recibir su aviso de alta en el I.M.S.S., así como su carnet de viajero.

a. 8. DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES

a. 8.1. El Departamento de Prestaciones, cinco días después de iniciado el adiestramiento, debe entregar a los candidatos la forma número 2 (alta en el I.M.S.S.), así como el carnet de viajero (lo que permitirá utilizar los -- servicios médicos en cualquier estación de la República Mexicana).

b) CONTRATACION INDIVIDUAL

b.1. GERENCIA DE SERVICIOS A BORDO

b.1.1. La Gerencia, de acuerdo con las necesidades detectadas, seleccionará los candidatos que se requieran a través de la bolsa de trabajo y en caso de que no hubiese alguno o bien que no llenase los requisitos, la Gerencia de Personal y Relaciones Industriales deberá dirigirse a la Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación con el fin de que sean enviados otros candidatos.

b.1.2. El Comité Permanente de Selección y Contratación de Sobrecargos, seguirá el mismo procedimiento establecido para la contratación masiva.

a) POLITICAS

ANEXOS

b) COMENTARIOS

a) POLITICAS Y ADMISION Y CONTRATACION

NO SE CONTRATA PERSONAL

- Para recontratación
- Cuando rebase la edad establecida
- Casado, divorciado o con hijos
- Pariente consanguíneo en línea recta colateral, en primer grado
- Con defectos físicos
- Que requiera anteojos de armazón

b) COMENTARIOS

El procedimiento que se propone no es sino un sencillo esfuerzo dirigido a unificar y mejorar la selección y contratación de sobrecargos, reclutando a los candidatos más calificados que ofrece el mercado de trabajo y conservando en forma actualizada una bolsa de trabajo que permita al Comité de Selección y Contratación de Sobrecargos efectuar contrataciones individuales o masivas, cuando las necesidades de la Empresa así lo requieran.

COMITE PERMANENTE DE SELECCION Y CONTRATACION DE SOBRECARGOS

ORGANIZACION

El Comité se constituye con el propósito de implementar un sistema permanente de captación, selección y contratación de personal de sobrecargos; el mencionado Comité estará compuesto por ocho miembros titulares y ocho suplentes; los segundos serán designados por cada uno de los titulares y sólo podrán comparecer en las reuniones, a falta de estos últimos.

TITULARESSUPLENTES

Gerente de Personal

Gerente de Servicios a Bordo

Subgerente de Personal

Jefe del Departamento de Admisión y Contratación

Coordinador de Asuntos Laborales A.S.S.A.

Jefe de Sobrecargos

Jefe de la Sección de Selección

Jefe de la Sección de Presentación

El jefe del Departamento de Admisión y Contratación será el Coordinador del Comité, auxiliado por el jefe de la Sección de Selección.

FUNCIONES

a) Participar en las contrataciones masivas y normales con objeto de captar y seleccionar a las personas necesarias y adecuadas que son requeridas.

b) Establecer, modificar, actualizar, de acuerdo con la Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación, los requisitos que deben cubrir los aspirantes a sobrecargos.

c) Solicitar, oportunament, a la Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación los candidatos necesarios en vista a cubrir las plazas que se requieran.

d) El personal seleccionado que por razones de cupo no haya sido contra-

tado será registrado por el Comité en la Bolsa de Trabajo, formada al efecto.

e) El Comité vigilará que el Procedimiento de Selección y Contratación de sobrecargos sea debidamente observado y en su caso, efectuar las aclaraciones, modificaciones o actualizaciones que se requieran.

f) El Comité presentará un informe mensual de actividades, incluido en el estado general de la contratación, debiendo proporcionar, asimismo, toda la información que le sea solicitada.

g) El Comité sesionará por lo menos una vez al mes, levantándose al efecto de las reuniones que se lleven a cabo; el quorum necesario para que el Comité pueda sesionar implicará la presencia de cuando menos cinco de los miembros, debiendo estar presente el Jefe de Admisión y Contratación en todas las ocasiones.

h) El Comité, anualmente y durante el mes de diciembre, presentará una memoria en la que informa sobre las actividades efectuadas, comprendiendo los indicadores, estadísticas, etc., relacionados con la contratación de sobrecargos.

i) Las decisiones del Comité se tomarán con base en los resultados de -- las votaciones que se lleven a efecto.

j) El Comité supervisará la constitución y el funcionamiento de la Bolsa de Trabajo de sobrecargos.

Las funciones antes mencionadas son consignadas en forma enunciativa y no limitativa.

PROCEDIMIENTO

El procedimiento que seguirá el Comité para la selección y contratación de sobrecargos será el establecido con anterioridad.

COORDINAR

El jefe del departamento de admisión y contratación será el coordinador del comité e independientemente de las funciones que han sido asignadas, será el representante del mismo ante las diversas áreas de la empresa.

SESIONES

El Comité sesionará, por lo menos, una vez al mes (los primeros lunes de cada mes), atendiendo los asuntos relacionados con sus funciones.

CONVOCATORIA PARA SESIONES

El coordinador del Comité convocará tanto para las sesiones mensuales, - como para las extraordinarias, comunicando al efecto el lugar, fecha y hora - donde habrán de efectuarse las reuniones.

Las convocatorias serán notificadas, por escrito, con una anticipación - de por lo menos tres días hábiles en el caso de las reuniones mensuales y de 24 horas, en caso de las extraordinarias.

VOTACIONES

La toma de decisiones del Comité será sobre la base de votación estricta;

para obtener una resolución favorable se requerirá el contar con una mayoría del cincuenta por ciento de los miembros del Comité más uno de los que se encuentren sesionados, siempre y cuando se haya logrado el quorum requerido. - Todos los votos tienen la misma validez, no existiendo voto de calidad por razones de jerarquía.

MINUTAS

Con el objeto de llevar a cabo un estricto control de los trabajos que realice el Comité, en cada sesión, se levantará la minuta correspondiente, -- función que estará a cargo del Coordinador; al término de cada sesión, la minuta será leída y firmada de conformidad por los asistentes, a quienes se les entregará una copia, a la brevedad posible.

INFORMES

El Comité presentará mensualmente a los Directores de Administración y - de Operaciones, un informe de sus actividades y del estado general de la contratación de sobrecargos, así como el relacionado con la Bolsa de Trabajo.

MEMORIA

Se irá elaborando durante el transcurso del año con el objeto de que pueda ser presentada oportunamente; la concentración de la información, etc., se rá llevada a cabo por el Coordinador del Comité.

BOLSA DE TRABAJO DE SOBRECARGOS

I OBJETO

La bolsa de trabajo de sobrecargos se constituye con el propósito de que la empresa se pueda surtir, de personal capaz de desempeñar eficientemente el puesto de sobrecargo de aviación.

II ORGANIZACIÓN

El jefe del Departamento de Admisión y Contratación con el auxilio del jefe de sobrecargos y del jefe de la Sección de Selección, será el encargado de construir la bolsa de trabajo.

III FUENTES

La bolsa de trabajo de sobrecargos inicialmente se surtirá con las personas que, siendo miembros de la Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación, hayan efectuado todos los trámites y cubierto los requisitos exigidos por el procedimiento de selección y contratación aptos, no han sido contratados por la empresa por razones cuantitativas.

Asimismo, la bolsa se surtirá del personal que sea seleccionado como apto dentro de una preselección masiva que se llevará a cabo con tal fin, una vez constituido el Comité de Selección y Contratación de Sobrecargos.

IV ACTUALIZACIÓN

Con el propósito de mantener actualizada la bolsa de trabajo periódica-

mente se constará si las personas registradas continúan en posibilidad y disponibilidad de ser contratadas por la empresa; ahora bien, para mantener el número adecuado de personas registradas en la bolsa solicitará a la Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación el envío de candidatos necesarios para mantener la cantidad requerida.

V ADMINISTRACION

La sección, del departamento de Admisión y Contratación, manejará directamente la bolsa de trabajo de sobrecargos e informará mensualmente del estado que guarda el jefe del mencionado departamento.

VI INGRESO A LA BOLSA

Las personas que deseen estar registradas en la bolsa de trabajo de sobrecargos deberán cubrir los requisitos que exige el procedimiento de Contratación de sobrecargos y ser miembros del A.S.S.A., prescindiendo solamente de los trámites a seguir en la Dirección General de Aeronautica Civil, de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, lo que habrá de efectuarse cuando se decida en definitiva la contratación.

CAPITULO V

CAPACITACION

CAPACITACION

DEFINICION

Capacitación es una actividad planeada, organizada y controlada, dirigida a cubrir las necesidades de una organización, a fin de cumplir con los objetivos de una empresa.

CONCEPTO

Los sobrecargos cuentan con un constante adiestramiento ya que las necesidades aeronáuticas así lo requieren.

Los sobrecargos están sujetos a evaluaciones tanto médicas como de capacidades físicas y mentales, ya que es de primordial importancia, que se encuentren en óptimas condiciones para el desarrollo de sus funciones dentro de la aviación comercial. Los sobrecargos realizan exámenes periódicos tanto semestrales como anuales para cumplir con los requisitos preestablecidos por las compañías de aviación así como por la Asociación Mexicana de Aeronáutica Civil, que regula la actuación de los sobrecargos en las aerolíneas.

Posteriormente describiré cual es la capacitación que se le imparte a los sobrecargos para cubrir así las funciones principales dentro de sus actividades de seguridad, protección, información a los pasajeros y servicios a los mismos.

El departamento de capacitación deberá proporcionar a los candidatos a sobrecargos un adiestramiento inicial durante un periodo de 30 días naturales, durante este lapso de tiempo la Gerencia de Capacitación llevará una evalua-

ción permanente en lo que respecta a aptitud técnica, personalidad, capacidad en sus funciones, iniciativa y presentación de los aspirantes, y dado el caso de que algún sobrecargo no cumpla con los registros preestablecidos, será dado de baja de inmediato, dando oportunidad a otro candidato de ocupar su lugar.

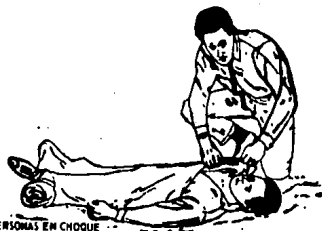
A continuación analizaremos las etapas de la capacitación:

PRIMEROS AUXILIOS

I. TRATAMIENTO DE PRIMEROS AUXILIOS: Dirigido a la prevención y a evitar un choque más severo.

II. CHOQUE: Una condición de aguda falla circulatoria debida a desorden del control circulatorio o del flujo sanguíneo, ocasionado por varios tipos - de lesiones:

- a) por heridas
- b) por quemaduras
- c) neurogénico
- d) espinal
- e) por infección o absorción de toxinas



TRATAMIENTO PARA PERSONAS EN CHOQUE

III. ASFIXIA: También conocida como *sofocación*, se debe a la deficiencia de oxígeno y exceso de bióxido de carbono en la sangre y tejidos del cuerpo, pudiéndose atender por:

- a) métodos manuales
- b) resucitadores mecánicos
- c) resucitador
- d) inflador



IV. HEMORRAGIA: Es la fuga de sangre de los vasos sanguíneos, debido a la rotura de su pared, siendo posibles causas las siguientes:

- a) espontánea
- b) traumática
- c) arterial



CONTROL DE HEMORRAGIA
POR PRESIÓN DIRECTA



PRESIÓN DIRECTA DONDE NO
SE PUEDE USAR UN TORNIGUETE

V. HERIDAS Y QUEMADURAS: Herida es la ruptura de los tejidos internos y externos del cuerpo; las quemaduras severas son poco comunes en accidentes de aviación en los que se presente incendio o explosión.

VI. FRACTURAS: Roturas en la continuidad de los huesos.



PIERNA FRACTURADA ENTASILLADA A LA OTRA PIERNA

VII. INCONSCIENCIA: Pérdida temporal de sus facultades.

VIII. EXPOSICIÓN A LOS ELEMENTOS NATURALES:

- a) insolación
- b) congelación

Los estudios de lesiones indican que un plan previo, combinado con sentido común y un conocimiento de los principios de la evacuación de aeronaves y primeros auxilios pueden aliviar las consecuencias de la mayoría de los accidentes de aviación previniendo la pérdida innecesaria de vidas y miembros del

cuerpo.

ENFERMEDADES A BORDO

I. ALCOHOLISMO: Enfermedad ocasionada por el abuso excesivo de las bebidas alcohólicas.

II. ENFERMEDADES DEL MOVIMIENTO: (mareo) La causa de esta enfermedad es la aceleración, a la que el organismo de algunos pasajeros no puede adaptarse y se puede presentar por:

- a) factor psicológico
- b) factor visual
- c) factor veneral
- d) factor vestibular (equilibrio)

III. ATAQUES EPILEPTICOS: La epilepsia es un desorden de tipo nervioso. El ataque puede ser súbito, sin advertencia definida de que se va a presentar.

IV. APOPLEGIA: La apoplejía es más frecuente entre los ancianos. Es provocada por la ruptura de un vaso sanguíneo del cerebro.

V. DIABETES: Los enfermos de diabetes pueden perder el conocimiento. Generalmente llevan consigo una tarjeta de identificación donde consta el tipo de diabetes que sufren, enfermedad causada por el exceso de insulina en la sangre.

VI. DOLOR DE OIDOS: Este mal es ocasionado por los cambios de presión at

mosférica dentro de los conductos del oído.

VII. TRABAJO DE PARTO A BORDO: Aunque no es conveniente que viajen señoras en avanzado estado de gravidez, puede suceder que por accidente, alguna pasajera que se encuentra a bordo bajo tales circunstancias en el denominado caso de trabajo de parto.

VIII. HIPOXIA: Ocurre cuando la corriente sanguínea no proporciona suficiente oxígeno a las células del cuerpo, en personas normales puede ocurrir en altitudes de cabina. Arriba de 10,000 pies, también puede ocurrir a menores altitudes a personas que padecen del corazón, de los pulmones o de la circulación.

IX. HIPERVENTILACION: Esta condición sucede cuando se pierde mucho bixido de carbono de los pulmones debido a una sobre-respiración, siendo acompañada por miedo, llanto y nerviosismo.

X. FALLECIMIENTO: En caso de ocurrir la muerte de un pasajero a bordo de un avión, el sobrecargo deberá avisar al capitán para que este a su vez notifique al jefe de aeropuerto de la estación más próxima para lo cual se deben obtener los siguientes datos:

1. detalles sobre la forma en que ocurrió la muerte
2. información sobre:
 - 2.1 nombre completo
 - 2.2 nacionalidad
 - 2.3 fecha de nacimiento y dirección (de ser posible)
 - 2.4 lugar de embarque y destino
 - 2.5 altitud real de vuelo y de cabina a la hora de la muerte

2.6 si el pasajero viaja acompañado por algún pariente, amigo o si viaja solo.

EMERGENCIAS EN VUELO

INCENDIOS

1. Externo: Todos los aviones están equipados con equipos contra incendio.

2. Cabina: Los incendios en cabina son generalmente causados por descuidos y pueden ser de tres tipos:

- a) fuegos de materiales
- b) fuegos eléctricos
- c) fuego en líquidos y grasas

3. Incendio desarrollado.

DESCARGA DE COMBUSTIBLE EN VUELO: Se realiza abriendo las válvulas que se encuentran en los depósitos de combustible.

PRESURIZACION: La presurización sólo es posible cuando el avión está completamente sellado. Cualquier rotura de un sello produce una descompresión parcial o total. La construcción de los fuselajes están reforzados para prevenir que la rotura se extienda.

DESCOMPRESION: Generalmente está acompañada de un ruido fuerte y viable debido a la condensación de la humedad del aire. Los pasajeros pueden experi

mentar una expansión de los pulmones y de los conductos gastro-intestinales; los oídos se les pueden reventar.

PROCEDIMIENTO DE EVACUACION

Instrucciones en cabina para acuatizaje o aterrizaje de emergencia.

Estas instrucciones explican las acciones que tienen que efectuarse en la cabina, para un acuatizaje o aterrizaje de emergencia.

De acuerdo a la forma y a la naturaleza de la emergencia, pueden aparecer situaciones no pronosticables, sin embargo las acciones requeridas para proporcionar la máxima seguridad de los pasajeros generalmente serán los mismos. La seguridad de los pasajeros depende de tres factores principales, a saber: protección en el impacto, evacuación y supervivencia. Las obligaciones más importantes para la tripulación son:

- 1. Proporcionar a los pasajeros la mejor protección contra el impacto.*
- 2. Tener a los pasajeros lo mejor preparados para una rápida evacuación.*
- 3. La supervisión de la evacuación después del aterrizaje.*
- 4. Ayudar a los pasajeros que lo requieran después de la evacuación.*

Estas obligaciones se han sintetizado en las listas de comprobación de cabina para casos de emergencia.

NOTA: Para cubrir estos imprevistos, la aeronave cuenta con diversas salidas de emergencia, toboganes, lanchas inflables, material de primeros auxilios y otros artículos que son de vital importancia para la supervivencia y ayuda --

de los pasajeros en colisión.

ANUNCIOS A PASAJEROS

GENERALIDADES

En los servicios de a bordo se acostumbra dar una información práctica y de interés al pasajero, tales como la bienvenida a bordo de la aeronave, demostraciones del equipo de emergencia, despedidas, etc., estos están coordinados para que los pasajeros los comprendan fácilmente.

Los anuncios concernientes a velocidad y altitud deben hacerse en sistema métrico decimal, cuando se haga en idioma español, de acuerdo con las disposiciones de la dirección general de aeronáutica civil.

La información en el idioma inglés se dará basada en el sistema inglés - utilizando nudos, pies, etc.

MANEJO DE PASAJEROS

Indudablemente en el manejo de pasajeros habrán de plantearse las más variadas situaciones, que requerirán el sobrecargo su mejor criterio para encontrar en cada caso la solución apropiada, tanto para la empresa como para el pasajero mismo. Sin embargo, por la naturaleza del caso, hay situaciones que deberán resolverse bajo un procedimiento especial cuyos lineamientos deben garantizar la preservación de la seguridad del vuelo, el confort de los demás pasajeros y el prestigio de la empresa.

Los siguientes lineamientos se establecen con el fin de orientar y esta-

blecer un procedimiento a seguir en aquellos casos que se estimen normales o difíciles.

Será responsabilidad del sobrecargo dar la solución que más convenga a las situaciones no contenidas en este procedimiento actuando con apego a su cordura y sentido común.

PROCEDIMIENTO

Las siguientes personas no deben aceptarse como pasajeros:

1. enfermos contagiosos
2. enfermos mentales
3. personas incapacitadas para sentarse normalmente y/o utilizar el cinturón de seguridad.
4. niños de menos de siete días de edad
5. niños menores de cinco años de edad que viajen solos
6. personas que atenten contra la salud, seguridad o comodidad, propias o de los pasajeros, debido a los siguientes motivos:
 - 6.1 intoxicación, drogadicción o alcoholismo
 - 6.2 enfermedades que puedan volverse peligrosas durante el vuelo
 - 6.3 uso constante de oxígeno
 - 6.4 indisciplina, desorden, agresividad o violencia
 - 6.5 necesidad exclusiva de asistencia médica durante el vuelo (salvo que el pasajero vaya acompañado por otro pasajero capaz de proporcionar la asistencia requerida)
7. pasajeros no esposados que se resistan a sus guardianes

8. personas que pretendan viajar sin el correspondiente boleto válido; - que no cumplan con algún requisito migratorio, de sanidad o de aduana.

9. todas aquellas personas indeseables o inadmisibles para el país de -- destino, tránsito o conexión.

10. personas que hayan sido declaradas como prófugos o fuera de la ley.

ADiestRAMIENTO DEL SOBRECARGO DESPUES DEL DESPEGUE

El sobrecargo mayor hará el anuncio correspondiente, posteriormente debe rá cambiarse a uniforme de servicio e invariablemente lo hará uno después del otro, de tal modo procederá a efectuar el servicio correspondiente.

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

La impresión que se cause a los pasajeros, depende entre otras cosas, de la forma en que una comida es servida y presentada.

El cuidado y la preparación de los alimentos de parte de los proveedores, es de suma importancia, la preparación y gastos que ésta ocasiona merece - completamente si el servicio a bordo no es todo lo eficaz que debe ser, es de primordial importancia que los sobrecargos consideren el servicio de alimentos como la mejor oportunidad de causar una grata impresión al pasaje. Deben considerar a cada uno de ellos como su huésped.

El servicio de bebidas es proporcionado por todos los vuelos de acuerdo al instructivo de bebidas para equipo, y se clasifican en bebidas estimulan-

tes y refrescantes.

Las bebidas estimulantes, café y té deben servirse bastante calientes.

Las bebidas refrescantes deben servirse heladas o con hielo.

El café es servido con todos los alimentos a menos que otra clase de bebida sea requerida. Cuando el café es servido fuera de las horas de alimentos, será presentado en una charola de bocadillo, colocando la cremera, azúcar, cuchara, servilleta y un sobre de galletas.

En los vuelos locales, son servidos cocteles y aperitivos por cortesía de la aerolínea.

Las dotaciones para cada equipo y su preparación se hará de acuerdo a la sección de cocteles del propio instructivo.

El sobrecargo segundo llenará vasos con hielo mientras el mayor preparará las bebidas; entre los dos acomodarán los vasos en las charolas repartiéndolo en las mismas: cocteles, cervezas, cubas y refrescos. Entre los dos procederán a dar el servicio; el mayor de adelante hacia atrás y el segundo de atrás hacia adelante.

Terminada de repartir la coctelería se darán botanas. Terminando este servicio los dos recogerán vasos.

SERVICIO DE ALIMENTOS

Un sobrecargo segundo, inmediatamente que hayan puesto los alimentos en los carros de servicio, procederá a encender los hornos; los cuales deben estar a una temperatura de 200/215°.

Cuando se vaya a dar el servicio, dicho sobrecargo preparará las bebidas auxiliado por otro sobrecargo segundo restante empezarán a repartir alimentos, el mayor de adelante hacia atrás y el segundo de atrás hacia adelante; para hacer esto, el sobrecargo segundo se habrá llevado dos carros hacia atrás, para que al terminar de repartir de uno inmediatamente comience a repartir del otro y el mayor al terminar de repartir su primer carro, lo coloque en la parte delantera y proceda a repartir del otro carro mientras el sobrecargo segundo que se haya quedado con el otro sobrecargo, empiece a repartir bebidas, -- siendo este último el encargado de ir preparando lo que pidan extra (café, -- cervezas, etc.); mientras los dos segundos terminan de repartir refrescos, el mayor empezará a servir café, hecho esto procederán a recoger en la misma forma.

CUIDADOS Y PROTECCION DEL EQUIPO DE COMISARIATO

Todo el equipo de comisariato como loza, termos, charolas, portacharolas, etc., son propiedad de la aerolínea.

Este equipo es muy costoso y la reparación de él es de un costo elevado, por lo que es de suma importancia que los sobrecargos tengan con él, el mayor cuidado, reportando en su informe de vuelos el daño o deterioro que sufran pa

ra que sea reportado a tiempo. Se debe tener mucho cuidado de asegurarlo --- bien en los despegues y aterrizajes.

CONTROL DEL EQUIPO DE COMISARIATO

Cuando antes de finalizar un vuelo, ocurra un cambio de sobrecargos, el sobrecargo encargado del equipo de Comisariato reportará el faltante de artículos notificándolo al que recibe lo que necesitará para el servicio de la -- continuación del vuelo, debe también recabar la firma del sobrecargo a quien hace entrega del equipo, quedando así debidamente amparado.

EQUIPO Y PROVISIONES QUE SUMINISTRA EL DEPARTAMENTO DE APROVISIONAMIENTO DE AVIONES

El departamento de Aprovechamiento de Aviones está encargado de dotar a cada uno de los vuelos del equipo y provisiones que sean necesarios para -- los diferentes servicios.

La clase de equipo y provisiones de lo que se dotará a un vuelo comprenderá los siguientes conceptos, que variarán en función del tipo de avión y ruta que se trate:

- a) alimentos
- b) líquidos estimulantes y refrescantes
- c) platería
- d) cristalería
- e) cuchillería

- f) mantelería
- g) loza
- h) plásticos
- i) blancos
- j) cortesías
- k) papelería
- l) maderas

DOCUMENTACION

El sobrecargo mayor debe verificar que los sobrecargos que forman su tripulación cuenten con su manual actualizado y sus documentos en vigor según corresponda a su vuelo y equipo: licencia, pasaporte, tarjeta del Seguro Social, forma 1-95 y tarjeta ICAO; es el responsable que dicha documentación esté correcta.

CAPITULO VI

ORGANIZACION

ORGANIZACION

DEFINICION

Organizar es el establecimiento de relaciones efectivas de comportamiento entre personas de manera que puedan trabajar juntos con eficacia y puedan obtener una satisfacción personal al hacer tareas seleccionadas bajo condiciones ambientales dadas para el propósito de alcanzar alguna meta u objetivo.

ETIMOLOGIA

La palabra "Organización" se deriva del vocablo "Organismo", el cual es una entidad con sus partes integradas de tal manera que su relación con una y otra está gobernada por su relación con el todo.

GENERALIDADES

El conocimiento de las líneas de organización y de las funciones de las diferentes partes que intervienen en las actividades de un sobrecargo, contribuye en gran parte para efectuar un trabajo correcto y fluido, que redunde en beneficio de la seguridad, y la eficiencia del usuario y de la empresa.

Es importante que el personal de sobrecargos conozca los nexos que tiene en sus diferentes fases de trabajo, ya que son los puntos de dependencia inmediata superior y que por tal motivo puede ayudar a solucionar sin dificultad los problemas inherentes al trabajo que desempeña.

CONTROL DE SOBRECARGOS

El control general del personal de sobrecargos se realiza en la Base México a través de la Jefatura de sobrecargos.

Esta oficina depende directamente de la Gerencia de Servicios a Bordo y para efectos de coordinación mantiene comunicación con el departamento de control de tripulaciones.

PLANEACION Y ASIGNACION DE SERVICIOS

La planeación y control de asignaciones de servicios a los sobrecargos - se lleva a cabo en el departamento de control de tripulaciones. Este departamento depende de la Gerencia de Operaciones.

NO ESTACIONES FUERA DE BASE

Fuera de su base un sobrecargo está bajo el control del jefe del aeropuerto de la estación donde pernocta. El departamento de control de tripulaciones debe notificar al jefe de aeropuerto de los servicios asignados a los sobrecargos, para así controlar debidamente a los tripulantes de pernocta.

El jefe del aeropuerto tiene como jefe inmediato al Gerente Distrital.

RESERVACION DE ESPACIOS Y HOTEL PARA TRIPULANTES EN SERVICIO

Cuando un sobrecargo efectúe un servicio como asesor o viaje para realizar algún vuelo de entrenamiento fuera de la base, así como cualquier otro --

servicio oficial, corresponde a la jefatura de sobrecargos hacer las reservas de espacios y de hotel necesarios.

TRIPULACION

Conjunto de personas asignadas a un servicio de vuelo (pilotos, navegantes y sobrecargos).

PILOTO

Trabajador que desempeña labores profesionales y técnicas íntimamente conexas, principalmente en la conducción de los aviones de la empresa, para la cual debe poseer la licencia correspondiente en vigor.

CAPITAN

Piloto a quien ha sido reconocida su capacidad técnica para conducir una aeronave durante el vuelo.

COMANDANTE O PILOTO

Trato que se le dá al Capitán al mando de una aeronave. Este es responsable de la dirección, el cuidado, el orden y la seguridad de la aeronave durante el vuelo.

COPILOTO O PRIMER OFICIAL

Denominación que se le dá al piloto cuando sus labores en la conducción

de una aeronave en servicio de vuelo consiste en auxiliar al comandante y es un substituto en caso de incapacidad de éste.

MECANICO DE A BORDO O SEGUNDO OFICIAL

Denominación que se da al piloto que en coordinación con el comandante y el primer oficial "Copiloto", tiene como obligación principal la operación de la estación de control de sistemas del avión, en la cabina de mando.

NAVEGANTE

Oficial que en coordinación con el Comandante tiene como función principal a bordo, auxiliar en labores de ubicación y trayectoria del vuelo.

SOBRECARGO ASESOR

Los sobrecargos asesores deben guiar e instruir al personal de sobrecargos, en el desarrollo de su trabajo, en su presentación y comportamiento ante el pasaje, tanto en vuelo como en tierra.

SOBRECARGO

Miembro de la tripulación con la licencia correspondiente en vigor, cuya finalidad principal es prestar atención a los pasajeros haciéndoles cómodo y placentero el viaje y auxiliar al Comandante en casos de emergencia.

SOBRECARGO DE NUEVO INGRESO

Una vez que ha recibido y aprobado los cursos teórico y práctico se le asignarán vuelos, en los que será instruido por el sobrecargo asesor, siendo obligación del principiante, el atender las indicaciones que le hagan éstos.

Existen siete denominaciones para sobrecargos: 1) sobrecargo instructor habilitado, 2) sobrecargo asesor, 3) jefe de cabina, 4) sobrecargo mayor, 5) sobrecargo primero, 6) sobrecargo segundo y 7) sobrecargo de nuevo ingreso.

ORDEN JERARQUICO

De acuerdo con la actual reglamentación, la dependencia jerárquica del personal de sobrecargos a bordo va de mayor a menor categoría y esta es como sigue:

Sobrecargo Jefe de Cabina

Sobrecargo Mayor

Sobrecargo Primero

Sobrecargo Segundo

Sobrecargo de Nuevo Ingreso

El sobrecargo asesor será superior jerárquico en tierra de los sobrecargos de su categoría e inferiores, pero no podrá asesorar en un vuelo a los sobrecargos de mayor categoría al puesto de base que tenga asignado el asesor.

ASIGNACION DE SERVICIOS

Es obligación general de los sobrecargos, informarse de los servicios --

que tengan asignados por secuencia o por rol, debiendo recoger este último de sus casilleros antes de la fecha de efectividad del mismo, de acuerdo al contrato.

Los avisos de cambio o notificación de servicios podrán hacerse por escrito o por teléfono (si se tiene registrado).

PRESENTACION PARA SERVICIO

La tripulación debe registrar su asistencia al cumplimiento de todo servicio en las formas que para tal efecto dispone control de tripulaciones.

No se justifica la presentación puntual al servicio con la sola presencia de los tripulantes a sus superiores. Deben firmar las formas antes mencionadas.

El horario de labores previo al vuelo que deberá observarse.

Los gastos de viajes deben ser recogidos en la oficina correspondiente, firmando los recibos que para el caso se formulan.

El personal de sobrecargos revisará sus casilleros para enterarse de las circulares, boletines, revisiones al manual de sobrecargos o nuevas disposiciones, a través de la correspondiente que pudiera tener.

Confirmar el avión asignado al vuelo.

SERVICIO DE VUELO

El sobrecargo asignado a un servicio de vuelo o de reserva debe presentarse oportunamente a cubrirlo, portando el uniforme reglamentario de presentación y provisto de ropa suficiente, para satisfacer las necesidades que requiera toda la secuencia de trabajo programada en el equipo de su asignación, además licencia, tarjeta de Seguro Social, certificados necesarios, pasaporte, visas y elementos adicionales señalados como "Documentos Oficiales de las -- Tripulaciones".

Una vez que ha firmado el registro de presentación el personal de cabina depende del control del personal encargado de operaciones en turno.

SERVICIO DE RESERVA

El servicio de reserva será cubierto siempre portando el uniforme reglamentario de presentación con los elementos de trabajo y equipaje necesarios. Al igual que en servicio de vuelo después de firmar el registro, el control del personal de cabina dependen del personal de Operaciones en turno.

A los tripulantes que no cumplan con estas disposiciones se les considerará ausentes del servicio.

El servicio de reserva se cubrirá en la Sala de descanso de tripulantes, asignada por la empresa, debiendo permanecer en ella 15 minutos antes y después de la hora en que deban abordar los titulares de los mismos, fuera de es te período podrán ausentarse de ella, previo aviso al personal encargado de Operaciones en turno, indicando el sitio donde puedan ser localizadas en todo

momento limitándose estos a lugares dentro del Edificio de la Estación de Pasajeros o dependencias en el Aeropuerto.

El sobrecargo que se encuentra cubriendo un servicio de reserva solamente podrá efectuar un servicio de vuelo, el que debe notificarse dentro de la misma reserva.

Al término de su servicio de reserva, las tripulaciones deben firmar su salida en Control de Tripulaciones.

MIEMBRO EXTRA

Los sobrecargos que viajen como pasajeros en servicio asignado deben hacerlo en ropa de calle, a excepción de aquellos que salgan de la reserva a cubrir el citado servicio con la finalidad de no provocar demora en el mismo y de los asignados a un vuelo.

Al asignarse a los sobrecargos un servicio como pasajeros se les proporciona un boleto correspondiente directamente en el área de presentación en la Jefatura de control de tripulaciones. Si el viaje se origina en el rol o secuencia maestra, el departamento de control de tripulaciones debe girar un -- mensaje a la estación que corresponda para que se expida el boleto-pase.

En el aeropuerto de México se documentarán con su equipaje en el mostrador que se ha designado exclusivamente para la documentación de tripulantes, con la anticipación establecida para todo servicio de vuelo, independientemente de dar cumplimiento a la obligación de registrar su salida, mediante firma,

en el Departamento de Control de Tripulaciones. En las estaciones foráneas se documentarán en el mostrador de pasajeros correspondiente a su vuelo.

Evitarán emplear familiaridades con el personal uniformado.

Se abstendrán de visitar la cabina de mando, a menos que con razón justificada lo requiera o autorice el comandante de vuelo.

La presentación personal debe mantenerse en el mismo plano de pulcritud exigido cuando se porta el uniforme, evitando el uso de vestuario inadecuado que provoque críticas.

No deben servirse a sí mismos, ni ayudar a sus funciones, en el desempeño de su servicio.

DEMORA POR TRANSPORTACION OFICIAL

Los sobrecargos que arriben con retardo al aeropuerto, por demora de la transportación oficial serán manejados en la siguiente forma:

a) El conductor de la camioneta que llegue retrasada al aeropuerto llevará consigo formas impresas, que para el efecto preparará el supervisor de transportaciones, y que deben ser entregados por el chofer al representante de operaciones en turno, como comprobación del retorno para los tripulantes afectados. Dicha forma manifestará el nombre, número del vuelo y firma del conductor del vehículo.

b) En el caso de haberse asignado al sobrecargo de reserva, por falla de transportación oficial, y la llegada del sobrecargo titular aún permita la --

sustitución sin afectar la hora de itinerario de salida del vuelo, se procederá al cambio de la reserva por el titular.

NOTIFICACION DE AUSENCIAS E INCAPACIDADES

El mismo día en que se presente la imposibilidad para asistir a sus labores el sobrecargo informará al departamento de programación y control de tripulaciones el número de días que se encuentra amparado por el I.M.S.S. (a partir de qué fecha y cuándo se vence).

El Jefe de Aeropuerto o Gerente Distrital debe de:

- Enviar al enfermo al médico autorizado por la línea o avisar al servicio médico del I.M.S.S., para la atención inmediata del tripulante enfermo, - ya sea, visitándolo en el hotel si está hospedado, o en el aeropuerto si está en condiciones de acudir al consultorio.

- Solicitar al servicio médico la constancia de la incapacidad del tripulante.

- Informar de inmediato por mensaje a Control de Tripulantes, o a la Gerencia Divisional de Servicios a Bordo y a la Jefatura de Sobrecargos, indicando en el texto el mensaje:

1. fecha y hora en que fue reportado el tripulante enfermo
2. nombre de rol del tripulante
3. diagnóstico de médico
4. días amparados de incapacidad
5. si podrá cubrir el vuelo asignado u otro posterior o si debe ser con-

centrado como pasajero a su base, informando el vuelo afectado y fecha del -- mismo, con el objeto de enviarse relevo en caso de que sea posible.

6. Le sean dadas las instrucciones sobre la concentración del enfermo a su base y el número de franquicia para la expedición del boleto correspondiente.

Nunca debe de efectuarse el movimiento de un tripulante sin la debida autorización del médico y de la jefatura de control de tripulaciones, la que en viará las instrucciones de acuerdo al lugar donde se reporte el sobrecargo, - para su sustitución o movimientos a seguir según sea el caso.

NOTIFICACION DE CAMBIOS DE SERVICIOS Y/O PARA LA ASIGNACION DE OTROS

Al regresar el sobrecargo a la base después de un servicio de vuelo, de miembro extra o de pasajero:

El sobrecargo debe presentarse en el área de firmas del Departamento de Control de Tripulaciones localizado en el Aeropuerto, en la que tendrá que -- permanecer veinte minutos como máximo, en espera de que en su caso, se le notifique un cambio de servicio o la asignación de uno nuevo. Este lapso se am plia los treinta minutos posteriores a la terminación de vuelo, que se computan dentro de la jornada diaria de servicios.

La empresa pondrá a disposición del sobrecargo un reloj marcador en el - área del Departamento de Control de Tripulaciones, para que el sobrecargo pue da registrar su asistencia y permanencia en la misma.

El sello del reloj marcador deberá tener:

FECHA: hora, día, mes y año

DISTINTIVO: emblema de la empresa

AREA: nombre del departamento de control de tripulaciones.

La empresa procurará que exista a disposición del sobrecargo papelera adecuada para el registro de su asistencia, de no haberla, el sobrecargo podrá utilizar cualquier documento.

Para comprobar su asistencia y permanencia en el área de Control de Tripulaciones, el sobrecargo debe conservar en su poder, por un período no menor de treinta días de calendario, el documento que contenga el registro de las mismas.

Cualquier cambio de servicio o asignación de uno nuevo, debe notificarlo a la empresa al sobrecargo mediante "AVISO" que contenga:

1. Número de folio
2. Motivo que justifique el cambio de servicio
3. Indicación de el o los servicios hasta el regreso a base

Para acreditar la notificación del cambio o de la nueva asignación, la empresa debe recabar, en una copia del "AVISO" la firma del sobrecargo.

De no realizar la empresa notificación al sobrecargo dentro de los veinte minutos que indica el primer inciso de esta serie, el sobrecargo podrá retirarse del área de control de tripulaciones, continuando con los servicios que le indique el rol.

El motivo que origine el cambio de servicios a la asignación de uno nue-

vo, debe justificarlo la empresa al sobrecargo y a la Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación; de no haber justificación comprobada, el sobrecargo recibirá el crédito completo de las horas de vuelo y de servicios correspondientes al - que tenía asignado por el rol y que no realizó por el cambio o la nueva asignación.

De no poner la empresa a disposición del sobrecargo el reloj marcador, - de estar éste fuera de servicio o de ser incorrecto cualquiera de los datos - de la fecha que señale, se presumirá que el sobrecargo cumplió con su asistencia y permanencia en el Departamento de Control de Tripulaciones, y se entenderá que continúa con los servicios que precisa su rol, salvo que hubiera recibido notificación de cambio o de nuevo servicio.

En el caso de los vuelos transoceánicos, al regresar a la base, el sobrecargo podrá optar entre acudir de inmediato al Departamento de Control de Tripulaciones, o, dentro de las setenta y dos horas siguientes, acudir a dicho - departamento o comunicarse telefónicamente al mismo.

SOBRECARGO EN ENTRENAMIENTO O EN SERVICIO DE RESERVA

- En entrenamiento la empresa debe enviar y entregar al sobrecargo dentro del horario en que éste se encuentre realizando el servicio, el "AVISO DE CAMBIO O DE NUEVA ASIGNACION", aviso que contendrá y estará sujeto a las normas que respecto de él se establecen en el punto inmediato anterior.

- En un servicio de reserva, la empresa debe entregar al sobrecargo, dentro del horario en que éste se encuentre realizando el servicio o bien cuando el sobrecargo firme su salida del servicio de reserva, el "AVISO DE CAMBIO O NUEVA ASIGNACION", aviso que contendrá y estará sujeto a las normas ya esta-

blecidas.

- La falta de "AVISO" dará lugar a que el sobrecargo continúe con su rol.
- El salir a cubrir un servicio de vuelo estando de reserva, no se considera como "AVISO".
- Se exceptúan los casos de servicio de disponible, y vacaciones, al final de los cuales el sobrecargo invariablemente continuará con el siguiente servicio que le indique el rol.
- Tratándose de vacaciones, si el sobrecargo no apareciere en el rol, al día siguiente de que hubieren finalizado éstos, deberá reportarse a la oficina de control de tripulaciones, a fin de que le notifiquen su asignación.

PERMISOS, INCAPACIDADES Y SUSPENSIONES

El último día del permiso, la incapacidad o la suspensión, el sobrecargo debe reportarse telefónicamente y personalmente al Departamento de Control de Tripulaciones para que se le pueda notificar el próximo servicio a cubrir.

AUSENCIAS

El sobrecargo que incurra en ellos, debe reportarse telefónicamente o personalmente al Departamento de Control de Tripulaciones para que se le pueda notificar su próximo servicio. El rep. 2 deberá realizarlo dentro del mismo día en que faltó para confirmar su rol o para que se le asigne nuevo servicio. No podrá asignarse servicio para el mismo día de la ausencia.

NUMERO DE AVISOS

- El número de "AVISOS" no podrá exceder de seis en el mes de calendario. Cubierto este número el sobrecargo continuará con su rol y cesará su obligación de presentarse a la oficina de control de tripulaciones.

No computarán como avisos.

- Los motivos por ausencias, permisos o incapacidad del sobrecargo.
- la comunicación que la empresa haga al sobrecargo para informarle demoras en los vuelos que tenga asignados.
- la información que proporcione la empresa a los familiares del sobrecargo cuando se prolongue la estancia de éste fuera de base o cuando salga de pernocta al cubrir una reserva.
- Los motivados por una asignación cuando el vuelo en la ruta asignada - fuere cancelado en base, de acuerdo a la cláusula 50 del contrato colectivo - de trabajo en vigor.
- las comunicaciones que dirija la empresa al sobrecargo para que se presente a tratar asuntos laborales.

NOTIFICACIONES TELEFONICAS DE LA EMPRESA AL SOBRECARGO

- En el caso de reportes telefónicos, el empleado de control de tripulaciones, al asignar, proporcionará su nombre, su cargo y el número de folio -- del aviso.

- Únicamente en casos de emergencia, la empresa podrá comunicarse telefónicamente con el sobrecargo para solicitarle se presente a realizar un servicio.

- La comunicación telefónica no podrá hacerla la empresa durante el lapso comprendido entre las 22:00 y las 08:00 horas.

- El sobrecargo podrá optar entre realizar o no el servicio que solicita la empresa.

De optar el sobrecargo por realizar el servicio:

- Si se trata de vuelos irregulares en la base no incluidos en la secuencia o rol la notificación debe hacerse al sobrecargo cuando menos con doce horas de anticipación.

- Si se trata de vuelos regulares la notificación debe ser con una anticipación no menor de seis horas para que el sobrecargo se prepare debidamente, de no existir esta anticipación el sobrecargo percibirá como tiempo extraordinario en su jornada de servicios, la diferencia existente al momento de aceptación del servicio, haciéndose retroactiva la diferencia a las seis horas. La jornada de servicios se computará a partir de la hora en que se presente el sobrecargo a firmar en el Departamento de Control de Tripulaciones localizado en el Aeropuerto.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACION DE GASTOS FUERA DE BASE OTORGADOS A LAS TRIPULACIONES CUANDO POR ALGUNA CAUSA NO SE EFECTUE EL SERVICIO ASIGNADO

Cuando la empresa haya cubierto los gastos de viaje, que por razones del

servicio causen los tripulantes (técnicos y de cabina), Estos están obligados a devolver esos gastos a la Caja de Tripulantes México, cuando por alguna causa no se efectúe el servicio asignado. En la base México esta devolución se llevará a cabo inmediatamente después de que se conozcan los motivos por los cuales no se efectuará el servicio que justifica los gastos fuera de base --- otorgados.

Cuando la modificación del servicio asignado ocurra en alguna estación -fordnea, los tripulantes están obligados a devolver los gastos fuera de base que les fueron entregados a la Caja de Tripulantes del Aeropuerto México, en un plazo no mayor de 72 horas después de haber arribado a la base México.

Invariablemente los tripulantes (técnicos y de cabina), deberán recabar el recibo correspondiente, como comprobante de devolución de dichos gastos -- fuera de base.

PROCEDIMIENTO SOBRE EL PAGO DE DIFERENCIAS DE GASTOS FUERA DE BASE EN VUELOS DENORADOS

Las diferencias de gastos fuera de base por demoras de vuelos en tránsito, serán pagados a los tripulantes (técnicos y de cabina) a su regreso a la Base México, cuando se trate de pesos (moneda nacional) o se les hará entrega de un recibo para ser cobrado en el próximo viaje al extranjero cuando se trate de dólares americanos, siempre y cuando no tengan que tomar sus alimentos en el lugar en que se origina la demora.

- En el caso de los tripulantes que tengan que tomar sus alimentos en la

estación, el Jefe de Estación debe cubrir la cantidad total correspondiente e informar a la Caja de Aeropuerto México, explicando el motivo.

- En los casos que por demora a cambio de servicios se les pague en las estaciones, diferencias de gastos fuera de base en dólares americanos, los tripulantes deben devolver en una plaza de 72 horas a su regreso a la Base México, lo que se les pagó originalmente en pesos (moneda nacional).

- Las estaciones deben notificar a la Caja de Tripulaciones (NEXTH) el mismo día que se efectúen pagos por este concepto.

DOCUMENTOS OFICIALES DE LAS TRIPULACIONES

Las tripulaciones que operen en las rutas nacionales deben llevar consigo la licencia en vigor expedida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Tarjeta del Seguro Social.

Las tripulaciones que operen en rutas internacionales deben llevar consigo la siguiente documentación:

- a) Licencia en vigor expedida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- b) Tarjeta de tripulantes en vigor, expedida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- c) Pasaporte y visas en vigor.

EQUIPAJE DE TRIPULANTES

El personal de sobrecargos asignado a un servicio debe presentarse en el mostrador de documentación, con la debida anticipación, a la salida de su vuelo, para que se documente su equipaje.

Con la excepción de los útiles de trabajo, no debe llevarse equipaje alguno en la cabina de pasajeros o de pilotos.

El equipaje, de todo sobrecargo que sea asignado como Miembro Extra, para cubrir posteriormente un servicio será documentado como el de un pasajero regular.

Los sobrecargos que viajen como pasajeros para efectos de concentración deben utilizar para documentarse el mostrador del vuelo asignado. En caso de algún mal manejo de equipaje, el sobrecargo que haga la reclamación debe mostrar su talón de equipaje, al que se le sacarán copias, que servirán para verificar los movimientos que se haya dado a dicho equipo.

Todo el personal de sobrecargos debe seguir estos procedimientos, en caso contrario, la empresa no se hace responsable de la pérdida o extravío del equipaje.

REGLAMENTO SOBRE EQUIPAJES DE TRIPULACIONES

Todo sobrecargo que viaje en comisión de servicio sin distinción de categorías, está sujeto al siguiente reglamento:

1. Equipaje reglamentario - descripción:

MALETA - Marca Samsonite

Color Naranja

Núm. para identificación

BOLSA - Oficial reglamentaria con la mano el logotipo de la empresa

Portatrajes

2. Limitación del Equipaje - El equipaje por tripulante se limita al número de piezas que se señala a continuación:

SOBRECARGOS - DAMA

- una maleta reglamentaria

- una bolsa de mano

SOBRECARGOS - VARON

- una maleta reglamentaria

- un portatrajes

3. Limitación de peso - El peso del equipaje queda estrictamente limitado a 20 kgs., excepto en los vuelos que impliquen para el tripulante una permanencia de más de seis días fuera de su base, en cuyo caso el límite máximo es de 30 kgs.

4. Prohibición: - Queda estrictamente prohibido a los tripulantes exceder se del número de piezas y peso establecido del equipaje, así como el utilizar otro tipo de equipaje que no sea el reglamentario cuando viajen con carácter oficial.

Está estrictamente prohibido a los tripulantes usar el equipaje reglamen

tario cuando viajen con carácter no oficial.

5. Etiquetas especiales para equipaje de tripulación - Son etiquetas con franjas color naranja y blancas, que ampara el equipaje de los tripulantes -- que viajen efectuando a bordo sus labores específicas.

6. Documentación del equipaje - Todos los tripulantes, cualquiera que -- sea el carácter con que viajen, tienen la ineludible obligación de entregar -- para su peso y documentación, todas las piezas que componen su equipaje, al -- personal de documentadores en el punto en que inicien el vuelo asignado. Di-- cho equipaje debe ser documentado hasta el destino final de tripulantes.

En el caso de que determinados tripulantes tengan que efectuar vuelos -- combinados en su numeración y que se vayan a operar el mismo día; en el momen-- to de documentar sus equipajes deberán informar su nombre con el que aparecen -- en el rol y la secuencia de vuelos asignada, datos que deberán ser anotados -- en la etiqueta de equipaje correspondiente, para que su equipaje sea controla-- do y estibado precisamente en los aviones con los que se vayan a operar suce-- sivamente dichos vuelos.

a) Tripulantes con funciones a bordo durante el vuelo. Únicamente las -- maletas deben ampararse con las etiquetas especiales para tripulantes. El -- resto de las piezas se consideran como equipaje de mano y se deben amparar -- con las etiquetas de equipaje de mano.

b) Sobrecargos sin funciones a bordo durante el vuelo. Cuando los sobre-- cargos viajen como pasajeros su equipaje debe ampararse con etiquetas comunes -- de pasajeros.

Los sobrecargos deben exigir y los documentadores expedir los talones de bidamente requisitados (destino, número de vuelo, número de piezas y peso) de las etiquetas que amparan su equipaje.

7. Estiba del equipaje del personal en funciones - Descripción hecha de:

- a) sobrecargo varón: portatrajes
- b) sobrecargo dama: bolsa de mano

Todo equipaje debe estibarse en los compartimientos de carga, de acuerdo como se indica a continuación:

EQUIPO	COMPARTIMIENTO DE CARGA
DC-10	Trasero (BULK).
DC8-51	Delantero, al frente
DC-9	Delantero, al frente
MD-82	Delantero, al frente

Cuando viaja como pasajero, también el portatrajes se estibará en el compartimiento de carga.

8. Arribo del equipaje a las terminales - El Jefe del Aeropuerto tiene - la ineludible obligación de verificar a la llegada de los vuelos, el número de piezas que traiga consigo cada tripulante, así como el de reportar a su Jefe inmediato con copia a la Sección de Coordinación de Asuntos Laborales Internos, los excedentes que se registren.

9. Estaciones de Tránsito - Queda terminantemente prohibido a las estaciones de tránsito de una ruta, documentar equipaje, bultos o cualquier otro artículo para los tripulantes de vuelos que se han iniciado en otra estación.

NOTA: El Boeing 727 tiene características similares al DC-9 de Douglas en su organización y estructura.

10. No se aceptarán piezas sin documentación - Igualmente queda prohibido terminantemente a todas las estaciones del sistema, aceptar y estibar en compartimientos de carga, cabinas o cualquier otro lugar del avión, los bultos o piezas de equipaje en su destino.

11. Entrega del equipaje en su destino - El equipaje de la tripulación será descargado en la estación de destino por los trabajadores y se entregará a su propietario, mediante la entrega y confronta del talón correspondiente, como si se tratase del equipaje de un pasajero.

Al efectuar la entrega del equipaje mediante la confronta de la etiqueta respectiva, el personal de tierra debe desprender de la maleta o equipaje la contraseña atada, para evitar confusiones posteriores.

ACCTON EN CASO DE EXTRAIVIO O PERDIDA

El interesado debe dar aviso al Supervisor de Tráfico en el Aeropuerto - de la Ciudad de México, o al Jefe de Aeropuerto en las Estaciones, según el lugar donde ocurra el extravío de su equipaje.

El interesado debe presentar la reclamación por escrito a la empresa, -- utilizando para el caso la "Cédula de Reclamación de Equipaje" y entregarla al Supervisor de Tráfico o Jefe de Aeropuerto según el lugar en que ocurra el extravío del equipaje.

Si el equipaje extraviado no fuere localizado el Supervisor de Tráfico o el Jefe de Aeropuerto turnará la "Cédula de Reclamación de Equipaje", anexando copias de los radiogramas enviados con motivo del extravío a la Oficina de

Quejas, para su trámite de pago.

La responsabilidad de la empresa por la pérdida del equipaje de los sobrecargos se encuentra establecida en el Contrato Colectivo de Trabajo celebrado con Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación.

TRANSPORTACION Y CONTROL DE LAS TRIPULACIONES EN AEROPUERTOS FUERA DE BASE

Después de cubrir los requisitos de Sanidad, Migración, Aduana y cualquier otro que fijen las Autoridades del País en que se encuentren, la tripulación completa debe abordar, de ser posible, el mismo vehículo para trasladarse al hotel asignado por la compañía para su alojamiento, en caso de que por alguna causa justificada se requiera que uno o varios miembros de la tripulación se trasladen en otro vehículo, el comandante debe autorizarlo.

NOTA: La estación en MAD está autorizada a transportar en otro vehículo y a alojar en otro hotel a la tripulación de sobrecargos.

A la llegada de cada vuelo, el jefe de Aeropuerto le proporcionará a cada tripulante una hoja de información general que contiene nombres, teléfono, direcciones de: Jefe de Aeropuerto, Gerente Distrital o Local, Médico, Transportación, etc. Está prohibido ausentarse de la ciudad de pernocta.

NOTA: Durante todo el tiempo que la tripulación permanezca fuera de Base, están bajo la autoridad del comandante y del Jefe de Aeropuerto.

El comandante y sobrecargo mayor/jefe de cabina, deben informar al Jefe de Aeropuerto o Sub-jefe de Aeropuerto el próximo servicio a cubrir.

El jefe de Aeropuerto a su vez, debe notificar al comandante, sobrecargo mayor/jefe de cabina, los nombres del resto de la tripulación con los que se cubrirá el próximo servicio en caso de que exista un cambio en los mismos.

Cuando un sobrecargo viaje como pasajero a una estación de pernocta, debe presentarse ante el Jefe de Aeropuerto y comunicarle su próximo servicio a cubrir. Eso mismo debe ser notificado al Jefe de Aeropuerto por el Departamento de Control de Tripulaciones.

Si un sobrecargo después de su receso prevee una ausencia del hotel mayor de tres horas debe dejar aviso por escrito en la Administración del hotel, para que éste sea dejado en el casillero:

- En el caso del equipo MD-82 en el del sobrecargo mayor que tenga más antigüedad.

- [Equipo DC8-51, DC9] Del sobrecargo mayor cuando el tripulante sea sobre cargo primero, sobrecargo segundo, sobrecargo asesor.

- [Equipo DC10] Del jefe de cabina cuando el tripulante sea sobrecargo mayor, sobrecargo primero, sobrecargo segundo, sobrecargo asesor.

El comandante y sobrecargo mayor/jefe de cabina también dejarán aviso en la Administración del Hotel después de su receso, cuando prevean una ausencia mayor de 3 horas.

Los datos mínimos que deben dejar serán: lugar en el que se le pueda localizar, número telefónico en caso de contar con este medio de comunicación, hora estimada del regreso al hotel.

Lo anterior es con la finalidad de poder localizar a la totalidad de la tripulación cuando se requiera por necesidades del servicio. Cuando esta situación se presente, el sobrecargo o jefe de cabina (según esté informada la tripulación), debe comunicarse con el comandante de sobrecargos.

Para el vuelo de regreso, la tripulación completa debe estar lista a la hora fijada por el comandante, para abordar el mismo vehículo que los transporte al aeropuerto. El jefe de Aeropuerto debe proporcionar información sobre el vuelo y cualquier condición importante sobre su operación.

COORDINACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE VUELO Y EL DE TIERRA

Con miras a tener una mejor efectividad en los despachos de los vuelos, es imprescindible desarrollar un esfuerzo de manera coordinada y armoniosa entre el equipo compuesto por las tripulaciones de pilotos y sobrecargos y el personal terrestre, debiendo proceder cada uno de sus miembros, con la debida comprensión de las necesidades, deberes y posibilidades de los demás.

Algunos aspectos que deberán tomarse en cuenta para una mejor coordinación son los siguientes:

a) El comandante de la aeronave deberá cerciorarse que la tripulación -- técnica, esté correctamente unificada y en perfectas condiciones para efectuar el servicio, así como el personal de sobrecargos por conducto del jefe de cabina (o sobrecargo mayor).

b) Los sobrecargos están bajo las órdenes del comandante de la aeronave, desde la preparación del vuelo hasta la terminación del mismo; por lo tanto -

cualquier movimiento de dichos sobrecargos durante este periodo debe efectuarse con la antelación de él.

c) En las estaciones intermedias, la tripulación debe permanecer a bordo del avión, bajando del mismo solamente cuando sea necesario.

En el caso de que por una circunstancia muy especial, los sobrecargos -- tengan necesidad de bajar de la aeronave se requerirá una coordinación entre el comandante y el jefe de aeropuerto para otorgar permiso, teniéndose en --- cuenta el tiempo de tránsito a fin de evitar una posible demora.

d) En cancelaciones y demoras prolongadas coordinará el sobrecargo mayor de acuerdo con lo que está reglamentado, con el personal de tierra, la atención que se deba proporcionar al pasaje.

e) Cuando por circunstancias especiales se prevee la necesidad de tomar alimentos en vuelos que no cuenten con dotación para ello será responsabilidad del comandante del vuelo, solicitarlos con la anticipación razonable que su preparación requiera y de acuerdo con lo que está reglamentado al jefe de aeropuerto que corresponda, para que se pongan a bordo.

IRREGULARIDADES POR PARTE DE SOBRECARGOS

Cuando se presente alguna irregularidad de cualquier índole provocada -- por el personal de cabina de pasajeros (sobrecargos) con consecuencias negati- vas para las actividades de las labores inherentes a nuestros vuelos, durante el tiempo de estancia de tierra, la estación que resulte afectada, después de despachar el vuelo, deberá de levantar un acta informativa y dirigirla a la -

Gerencia de Operaciones Terrestres, Jefe de Sobrecargos, Gerencia de Relaciones Industriales y Jefe de Control de Tripulaciones.

RELEVO DE UN TRIPULANTE DE CABINA EN SERVICIO DE VUELO

El relevo de un sobrecargo podrá hacerlo el comandante del vuelo a través de jefe de aeropuerto o su sustituto en turno, o en última instancia, --- quien designe la Gerencia de Servicios a Bordo y/o la Jefatura de Sobrecargos, los que podrán modificar este procedimiento, únicamente en la parte que a relevo de estos tripulantes se refiere.

- De tratarse del relevo de un sobrecargo, por petición de un sobrecargo de mayor jerarquía, el comandante del vuelo se coordinará con el Jefe de Aeropuerto y éste deberá informar a la Gerencia de Servicios a Bordo, Jefatura de sobrecargos y control de tripulaciones para que se tomen las medidas necesarias.

- Los relevos de sobrecargos sólo se efectuarán previa comprobación de que existen reservas disponibles y cuya utilización no repercuta en la protección al resto de vuelos por cubrir. Cuando se carezca de reserva disponibles, se le permitirá continuar en el servicio y se elaborará un reporte de irregularidades dirigido a la Gerencia y Jefatura de Departamento correspondiente.

- Cuando sea el comandante quien releve a un sobrecargo, invariablemente debe de hacer un informe a la jefatura de pilotos, fundamentando la razón de su proceder.

- Cuando no sea el comandante quien releve a un sobrecargo, el personal

facultado que haya tomado la decisión deberá dar aviso por escrito (radiograma), al comandante para su conocimiento.

DEMORAS CON CARGO A SOBRECARGOS

Cuando algún vuelo sufra demora con cargo a sobrecargos, invariablemente debe ser enviado un mensaje a la estación final del sobrecargo (no necesariamente del vuelo). El Jefe de Aeropuerto de esa estación, o quien en su representación designe, debe entregar contra forma este mensaje al jefe de cabina (Equipo DC-10) o al sobrecargo mayor (Equipo DC-8 y DC-9) del vuelo, quien a su vez rendirá un informe al respecto dirigido a la jefatura de sobrecargos.

En vuelos radicales de corta duración p. e. MEX-ACA-MEX, operados con la misma tripulación, el mensaje se entregará contra firma en el lugar de origen de la demora.

Por tratarse de un grupo integrado como lo es la tripulación de un vuelo, se marcará copia al comandante.

El mensaje de aviso del cargo de demora a sobrecargos debe enviarse de acuerdo al siguiente ejemplo:

OF TIJOAM MEXSOAM MEXOUAM
 DGO0AAM 201715
 ATN SOS MAYOR ROCIO V-152/20
 CY CAP. MEJIA DEM V-152/20
 GOLFO ALFA BRAVO/04
 SOLICITUD ALIMENTOS NO REQUERIDOS
 EN TRAMO DGO-MZT PTO.

SOBRECARGO VIAJANDO EN COMISIÓN DE SERVICIO

JEFATURA DE CONTROL DE TRIPULACIONES

Cuando en la Jefatura de Control de Tripulaciones se tenga la necesidad de que algún sobrecargo viaje como pasajero en comisión de servicio, debe invariablemente de notificar con la suficiente anticipación a los departamentos afectados MEXIG, MEXTA y Jefaturas de Aeropuerto de las estaciones de la ruta, para que se tomen las medidas necesarias que el caso requiera, además de hacer la reservación de espacio correspondiente ante MEXRO, para considerarlo - como pasajero, debe incluirlo en su programación y de entregarle su bolepase, cuando el sobrecargo se haga presente para firmar el correspondiente control.

SOBRECARGO COMO PASAJERO

El sobrecargo asignado a servicio que viaja como pasajero debe presentar se en el mostrador de documentación, con la debida anticipación a la salida - del vuelo, para que se le documente el equipaje y entregar al documentador -- del vuelo su respectivo boleto para viajar como pasajero.

PASAJES

Al presentarse el sobrecargo en el mostrador de documentación, el documentador previa verificación de la reservación, lo documentará como pasajero asignándole su equipo como indica el procedimiento ya establecido.

El documentador de pasajes después de documentar al sobrecargo cortará - el cupón para abordar el avión, engrapando éste en la forma "Registro de Pasa

jeros y Equipaje" del vuelo, para que cuando entregue la forma a la persona - que está a cargo de abordar el pasaje, ésta considere en su cuenta final de pasajeros al sobrecargo, evitando así realizar el procedimiento de seguridad.

OPERACIONES

El jefe o sub-jefe de Aeropuerto (en las estaciones) al recibir el mensaje que emitió la jefatura de control de tripulaciones, hará la reservación de hospedaje de acuerdo a las instrucciones recibidas.

ASIENTO ASIGNADO

En todos los equipos de vuelo debe ocupar un asiento de pasajero, cuando viaje en comisión del servicio.

AVISO A LAS ESTACIONES

Se consignará en el mensaje de tránsitos que viaja un sobrecargo como pasajero para información de las demás estaciones.

Ejemplo: XCR 0/2 TIJ

SOBRECARGO ASESOR EN COMISIÓN DE SERVICIO

JEFATURA DE SOBRECARGOS

Cuando la jefatura de sobrecargos tenga la necesidad de que algún sobrecargo efectúe su servicio en funciones de Asesor debe invariablemente de noti

ficarlo, por medio de un mensaje, por lo menos con tres días de anticipación a los departamentos afectados MEXOX, MEXIH, MEXTA, MEXGE y a las jefaturas de Aeropuertos de las Estaciones de ruta, y cuando el caso lo requiera mencionará las estaciones de pernocta del sobrecargo asesor para que se tomen las medidas necesarias.

Además debe de hacer la reservación de espacio ante MEXRO, para que le sea asignado y protegido al sobrecargo asesor el número de asiento correspondiente en los equipos de vuelo, excepto en el equipo DC9-15, donde viajará -- ocupando el tercer asiento de sobrecargo y en el equipo DC-10, tramo transoceánico, donde ocupará uno de los 8 asientos asignados a la tripulación de cabina.

JEFATURA DE CONTROL DE TRIPULACIONES

Al recibir la comunicación de que existe, para determinado vuelo, la necesidad de que viaje un sobrecargo asesor, debe incluirlo en su programación con la tripulación del vuelo considerándolo como asesor y hacerlo al conocimiento del comandante del vuelo afectado.

SOBRECARGO ASESOR

El sobrecargo asesor asignado a servicio debe presentarse en el mostrador de documentación de pasaje, con la debida anticipación a la salida del -- vuelo, para que en caso de llevar equipaje se le documente como equipaje de tripulante, debe informar al documentador y abordador del vuelo que viajará -- como sobrecargo asesor, ocupando un asiento de pasajero, excepto en los equi-

pos DC9-15 y DC-10, como se menciona inicialmente.

Se debe presentar ante el comandante del vuelo para informarle que forma parte de su tripulación.

Al arribar a su estación de pernocta confirmará al Jefe de Aeropuerto su siguiente servicio.

PASAJES

Al recibir la comunicación de que en determinado vuelo viajará un sobrecargo asesor debe bloquear el asiento correspondiente, en todos los equipos de vuelo, excepto en el equipo DC9-15, donde ocupará el tercer asiento de sobrecargo, y en el equipo DC-10, tramo transoceánico, en el que viajará ocupando uno de los 8 asientos asignados a la tripulación de cabina. Si por cualquier circunstancia la Jefatura de Sobrecargos no efectúa el procedimiento establecido y el asiento de sobrecargo asesor no fue protegido, y fuera necesario disponer de dicho asiento para un pasajero, se bajará el sobrecargo asesor siempre y cuando no se efectúe el servicio. En caso contrario, el sobrecargo asesor debe elaborar un reporte a la jefatura de sobrecargos en el que justifique el por qué no aceptó ceder su asiento.

En vuelos internacionales al sobrecargo asesor debe incluirse como tripulante en la Declaración General.

OPERACIONES

El Jefe o Sub-jefe de Aeropuerto (en las estaciones) al recibir el mensaje que emitió la jefatura de sobrecargos, hará la reservación de hospedaje de

acuerdo a las instrucciones recibidas.

En donde origine su vuelo el sobrecargo asesor, el jefe o sub-jefe de Aeropuerto anexará copia del mensaje recibido a la "Autorización de Vuelo" para conocimiento del comandante.

PROHIBICIÓN AL PERSONAL PARA HACER DECLARACIONES A LA PRENSA O EN PÚBLICO QUE INVOLUCREN A LA EMPRESA

Queda estrictamente prohibido a todos los funcionarios y empleados el hacer declaraciones a los medios de información que en alguna forma involucren a la empresa o se refieran directa o indirectamente a los asuntos que tengan a su cargo.

Se prohíbe asimismo utilizar el título del puesto que desempeñan en la empresa cuando asistan a cualquier acto que no sea organizado o patrocinado por la empresa, debido a la imposibilidad de disociar a la persona con el puesto que ocupa y la trascendencia de sus opiniones.

Corresponde exclusivamente al Director General y al Jefe de Relaciones Públicas la facultad de hacer declaraciones relacionadas con las actividades de la empresa.

Para evitar que se haga del conocimiento público problemas internos de la empresa, los tripulantes de nuestros aviones no podrán ser entrevistados por las autoridades o personal de la empresa, al pie de la escalera de los aviones o en contacto con el público en general cuando ocurra cualquier incidente, a nuestros vuelos, por pequeño que sea.

Cuando sea necesario y siempre cuando sea posible, la tripulación debe mantenerse a bordo y explicarle, con la puerta de la cabina de pilotos cerrada, todos los pormenores del incidente a mantenimiento u operaciones, según sea el caso. Si fuere necesario rendir algún informe a las autoridades, deben tomarse las medidas necesarias para evitar que esto se haga en público.

TRIPULACIÓN TENCINA NORMAL PARA DESPACHO

Triplulación	DC-10	DC-8	DC-9
Comandante	1	1	1
Primero Oficial	1	1	1
Segundo Oficial	*1	1	

NOTA: * Mecánico de a bordo.

TRIPULACION NORMAL DEL PERSONAL DE SOBRECARGOS

Equipo	Sencilla		Reforzada	
	Cont.	Transoc.	Cont.	Transoc.
DC9-15	2			
DC9-32	4			
DC9-82	5			
DC8-51	5	7		
DC-10	11	11		13
DC-10	10			

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

En las siguientes líneas presento el resultado obtenido del análisis -- practicado a los sobrecargos durante el presente seminario de investigación, dichas aseveraciones tienen la finalidad de presentar mi opinión como administrador, donde los elementos a estudiar son los recursos humanos y las actividades que realizan los sobrecargos en la aviación comercial, siendo estos elementos el objetivo de mi análisis.

La humanidad con el paso del tiempo, a experimentado valiosos cambios en su desarrollo, estos cambios han sido posibles gracias al factor evolución, - que ha sido de vital importancia para que la sociedad actual ocupe el lugar - que tiene hasta nuestros días, este proceso en la vida de las personas nos ha dado la pauta para el progreso y el crecimiento del ser humano, a este periodo de evolución la aviación comercial a contribuido enormemente, facilitando - en gran medida la comunicación entre las personas y más importante aún, la interrelación entre diferentes sociedades y sus valores culturales.

Las comunicaciones aéreas proporcionan el mayor flujo de pasajeros transportados en el mundo, a diferencia de otros medios de comunicación que aunque colaboran con una gran cantidad de personas transportadas, no tienen el margen de ocupación que posee la aviación, en virtud de la rapidez y el confort de los aviones, siendo el servicio el elemento representativo que marca la diferencia entre una aerolínea y otra, debido a este concepto esencial dentro del ámbito de las comunicaciones, las compañías aéreas se han esforzado en mejorar marcando diversas y novedosas pautas en la presentación del servicio pa

ra así cautivar el mayor número posible de pasajeros, a fin de lograr la supremacía entre las demás aerolíneas.

Al nacer la aviación comercial, se dió origen a los sobrecargos, mismos que se han venido integrando a través de los años y han creado estructuras cada vez más complejas en su organización debido a su gran crecimiento y han dado como resultado, una difícil administración de su personal, orillando de este modo a las líneas aéreas a una constante reestructuración, debido a las necesidades de las empresas, siendo el porcentaje promedio de sobrecargos entre un 10% y un 13% aproximadamente del total del personal ocupado por dichas compañías.

Los sobrecargos son elementos bien adiestrados y capacitados que son la imagen de las compañías de aviación, y que tienen además la función de satisfacer las necesidades de los pasajeros y otorgar la mayor seguridad posible a los pasajeros en vuelo. La capacitación y adiestramiento de los mismos, tiene como principal enfoque la seguridad; siendo este el enfoque que representa mayor importancia de la amplia gama de funciones que desarrollan dentro de su trabajo rutinario como elementos integrantes de una empresa de aviación, ya que la seguridad y la confianza que un sobrecargo pueda proporcionar a los pasajeros, es esencial para que el vuelo se desarrolle en forma con las menores dificultades posibles aún en caso de emergencia.

Los sobrecargos cuentan con una diversificación dentro de su adiestramiento, abarcando aéreas tales como: primeros auxilios, aterrizajes forzosos, amarizajes y servicios tales como alimentos y bebidas, que evidentemente está

enfocada a el mayor riesgo de peligro a que están expuestos todos los pasajeros en un momento determinado de urgencia durante el vuelo, y mantener en óptimas condiciones a los pasajeros con el servicio que proporcionan. A este respecto, los sobrecargos tienen periodos semestrales de actualización en los que reciben cursos sobre los temas que constantemente ocupan en sus labores, a fin de lograr la máxima eficacia y eficiencia requeridas para el desarrollo adecuado de sus funciones y actuar de acuerdo a las reglas de seguridad y servicio preestablecidas, por estos motivos es necesario tomar en cuenta su labor y darles la importancia de elementos imprescindibles y sumamente necesarios dentro de la aviación, y hacerlos acreedores de un gran reconocimiento por el desempeño de su trabajo enfocado hacia las comunicaciones y la sociedad en el medio de la transportación comercial.

ANEXOS

Los siguientes anexos tienen por objeto, dar una visión más amplia y definida del adiestramiento a que son sometidos los sobrecargos en una aerolínea.

Los dibujos y procedimientos que aquí se presentan nos proporcionarán la imagen de algunos de los puntos más sobresalientes que un sobrecargo debe conocer y poder aplicar en su rutina laboral donde las circunstancias así lo requieran.

EQUIPO MARINO

Cuerda para rescate 9.15m. aproximadamente	1
Agarraderas para subirse	2
Alojamiento para instalación del toldo	8
Cuerdas de amarre	2
Cuchillo para cortar cuerdas (uno a cada lado)	2
Ancla	1
Paquete de accesorios	1
Luz de posición (una a cada lado)	2

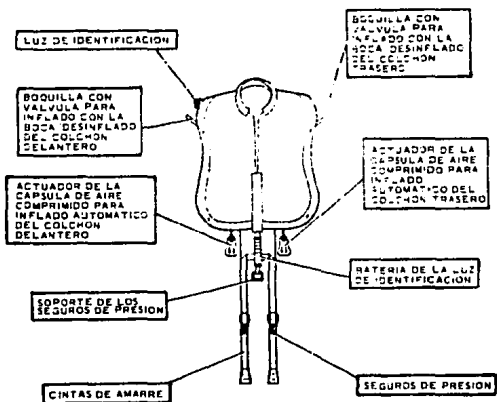
CONTENIDO DEL PAQUETE DE ACCESORIOS

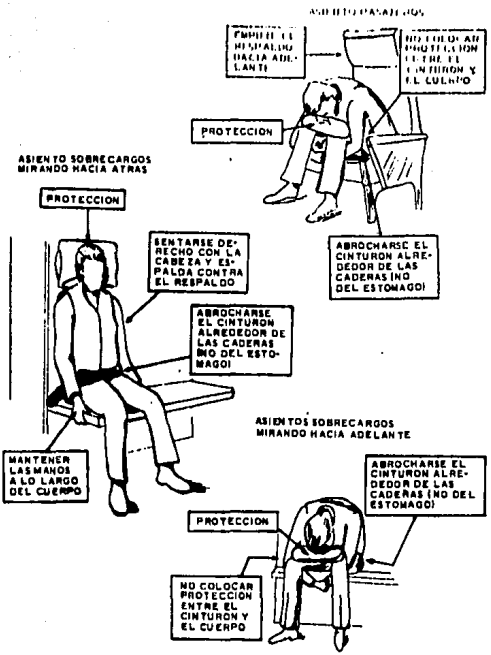
Adaptador y bomba para inflado manual	1
Grapas para reparación	1 jgo.
Toldo	1
Esponja	1
Postes para instalar el toldo	8
Cubeta para achicar	1
Lámpara de mano	1
Espejo para señales	1
Luces para señales (día y noche)	5
Silbato	1
Botiquín primeros auxilios	1
Libro de supervivencia y de lancha	1
Biblia	1

<i>Brújula magnética</i>	<i>1</i>
<i>Equipo desalinizador de agua</i>	<i>5</i>
<i>Raciones de supervivencia</i>	<i>5</i>
<i>Bolsa de plástico para recoger agua de lluvia</i>	<i>1</i>
<i>Mástil central</i>	<i>1</i>
<i>Navaja y pinzas</i>	<i>1</i>

CHALECO SALVAVIDAS

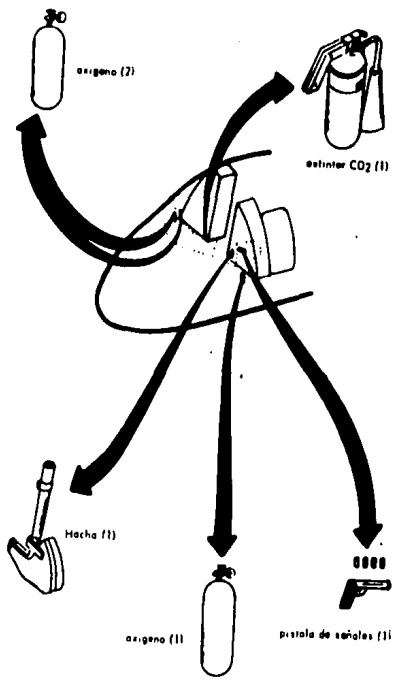
Los asientos en la cabina de pilotos y los asientos para sobrecargos, no son del tipo flotador, por lo que, para los casos de emergencia sobre el mar se llevan a bordo diez chalecos salvavidas para uso de la tripulación, de los infantes y de personas adultas imposibilitadas para valerse por sí mismas.



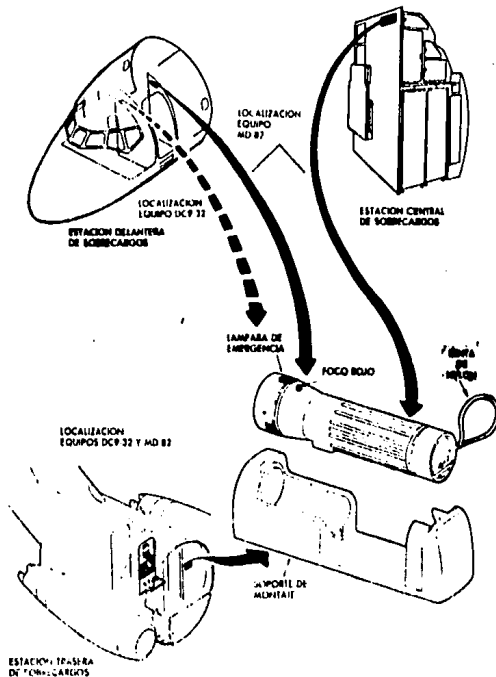


POSICIONES RECOMENDABLES PARA EL IMPACTO

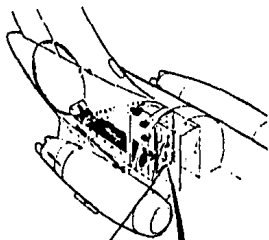
LOCALIZACION DEL EQUIPO DE EMERGENCIA EN CABINA DE PILOTOS



EMERGENCIAS - Equipo y Salidas - Lámparas de Emergencia.



**EMERGENCIAS - Equipo y Salidas -
Puerta Trasera de Pasajeros.**



PUERTA TRASERA DE PASAJEROS



ASENIO TRASERO DE 30 SECCIONES ALMACENADO

PORCIÓN CENTRAL DE LA CABECERA

Al bajar (como se muestra) quedan a la vista las instrucciones y la manija de Emergencia/Salida del Codo de Cola. Cuando está arriba quedan a la vista las instrucciones y la manija de apertura normal de la puerta trasera.

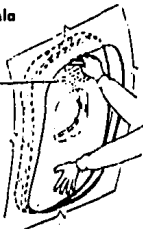


EMERGENCIAS - Equipo y Salidas - Salidas de Emergencias sobre el Ala

EMERGENCY EXIT

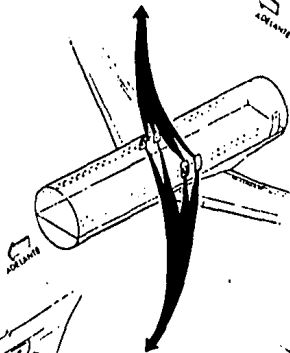


PUSH HANDLE RELEASE
PULL THE HANDLE BAND AT
THE SAME TIME PUSH IN
ON TOP OF DOOR LIFT UP
FORWARD.



ADELANTE

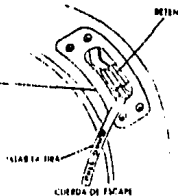
REMOCIÓN DE LA VENTANILLA
DESDE EL EXTERIOR DEL AVIÓN



ADELANTE



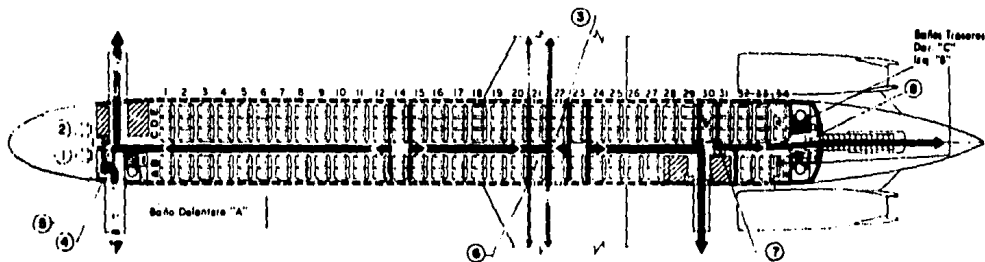
REMOCIÓN DE LA VENTANILLA
DESDE EL INTERIOR DEL AVIÓN



DESEM
CUERDA DE ESCAPE

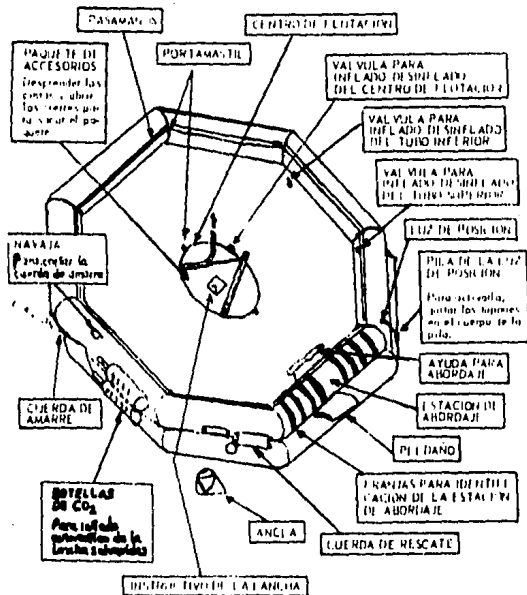


EMERGENCIAS - Procedimiento para el Aterrizaje de Emergencia - Vías de Escape



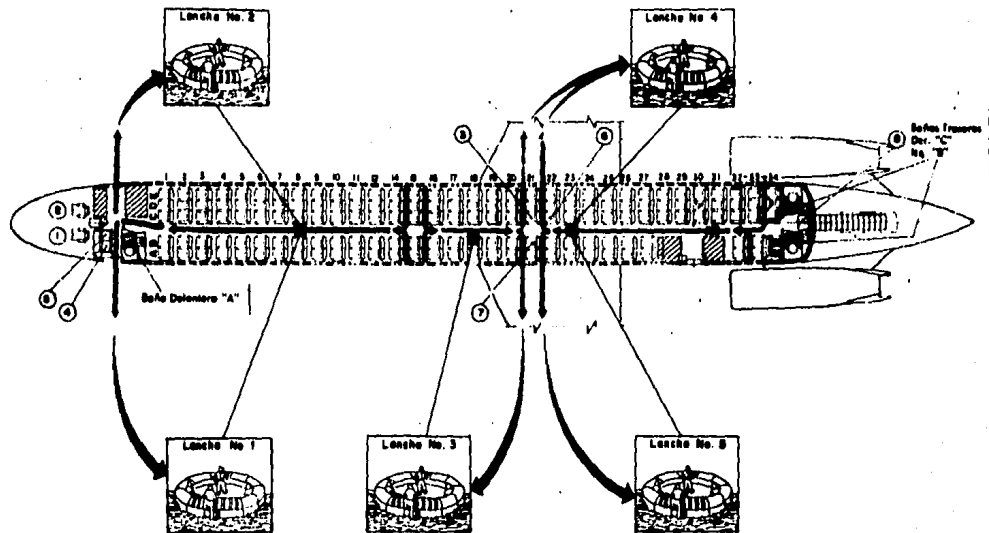
① a ⑧ Asignación de Asientos para la Tripulación

LANCHA SALVAVIDAS - DESCRIPCION



NOTA: Si la lancha se extiende con el viento hacia arriba, se le puede bajar tirando de los anillos de control que se encuentran en el tubo.

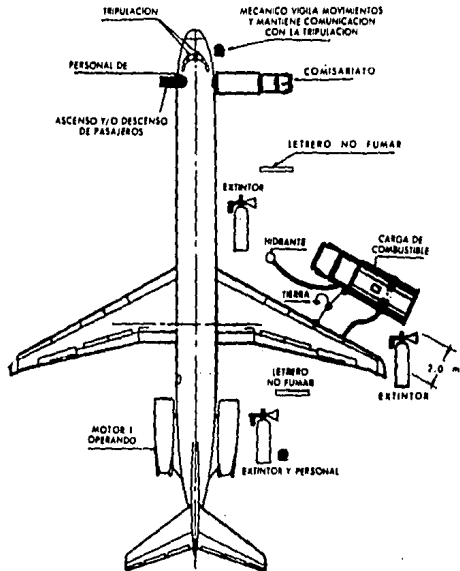
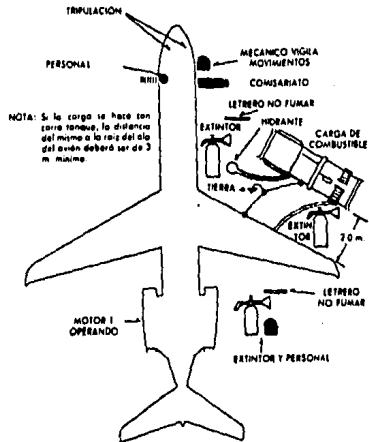
EMERGENCIAS - Procedimiento para el Acuatizaje de Emergencia - Vías de Escape



① a ③ Asignación de Asientos para la Tripulación

EQUIPO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD MINIMAS DURANTE EL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON PASAJE A BORDO Y UN MOTOR OPERANDO

MEDIDAS DE SEGURIDAD MINIMAS DURANTE EL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON PASAJE A BORDO Y UN MOTOR OPERANDO



NOTA: Si la carga se hace con carro tanque la distancia del mismo a la raíz del ala del avión deberá ser de 3 m. mínimo.

PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA - PREPARACION PARA EL ACUATIZAJE

COMANDANTE

Posición para el acuatizaje (1)

-
- Avisar a la tripulación para que se prepare para el acuatizaje y ordenar al Copiloto que envíe el mensaje de emergencia.
 - Pasar a la cabina de pasajeros y asumir el mando.
 - Establecer el rumbo del acuatizaje, el mejor rumbo generalmente es el paralelo a las olas mayores.
 - Dirigir y asistir a los pasajeros en la evacuación.
 - Ponerse el chaleco salvavidas.
 - Tomar un megáfono y salir por la puerta delantera de pasajeros.
 - Asegurarse con el cinturón y tirantes del asiento.
 - Abordar y tomar el mando de la lancha No. 1; cuando esté completa su capacidad cortar la cuerda y alejarse del avión lo más rápido posible.
 - Cuando el toque sea inminente, ordenar al Copiloto que dé la señal de "Prepararse para el impacto".
 - Ordenar se hagan las maniobras necesarias para reunir las lanchas y amarrarlas entre sí.
-

COPILOTO

(2)

-
- Enviar el mensaje de emergencia (MAYDAY) y proporcionar posición, rumbo, dificultades existentes, intenciones y ayuda requerida.
 - Salir del avión por la puerta delantera de servicio.
 - Despresurizar el avión.
 - Abordar la lancha No. 2 y ayudar a los pasajeros a salir de la misma.
 - Ponerse el chaleco salvavidas.
 - Asumir el mando, cuando el Sobrecargo Mayor haya subido y esté completa la capacidad de la lancha, cortar la cuerda y alejarse del
 - Abrir y asegurar la puerta de cabina de pilotos.
-

- Guardar los objetos sueltos que se encuentren en cabina de pilotos. - Acercarse a la lancha del Comandante.
- Asegurarse con el cinturón y tirantes del asiento.
- Verificar que el interruptor de las luces de emergencia esté en la posición de "Armado".
- Cuando el toque sea inminente, al recibir la orden del Comandante -- dar la señal de "Prepararse para el impacto" por medio del aviso NO FUMAR - ABROCHARSE LOS CINTURONES, o utilizando el sistema de comunicación a pasajeros

OBSERVADOR (En caso de que sea personal capacitado)

[3]

- Efectuar los deberes asignados por el Comandante. - Ayudar a la apertura de la salida de emergencia 21E.
- Ponerse el chaleco salvavidas y de ser posible, sentarse en el asiento 21C. - Ayudar a los pasajeros a salir.
- Abordar la lancha No. 4, asumir el mando y cuando esté completa su capacidad, cortar la cuerda y alejarse del avión lo más rápido posible
- Acercarse a la lancha del Comandante

-
- Instruir a los pasajeros que se encuentran desde el frente hasta la fila 15, acerca de las salidas delanteras de emergencia y la forma de proceder en la evacuación; incluyendo el uso del chaleco salvavidas.
 - Seleccionar e instruir a pasajeros físicamente aptos, en el modo de abrir las puertas delanteras, localización de las lanchas salvavidas fijación de la cuerda y lanzamiento de las lanchas. Asignarles asientos cerca de las puertas delanteras.
 - Ayudar a los infantes y personas imposibilitadas a ponerse el chaleco salvavidas.
 - Desarmar toboganes.
 - Ponerse el chaleco salvavidas.
 - Sentarse en el asiento delantero de sobrecargos.
 - Abrir la puerta delantera de pasajeros cuando el avión se detenga.
 - Fijar la cuerda de la lancha No. 1 a la bisagra de la puerta delantera de pasajeros o al cinturón de su asiento y lanzarla fuera del avión.
 - Verificar que la cuerda de la lancha No. 2 se fije a la bisagra de la puerta delantera de servicio y sea lanzada fuera del avión.
 - Comprobar si alguien de la tripulación técnica está herido, en tal caso, conseguir ayuda de los pasajeros para sacarla del avión.
 - Verificar que todos los pasajeros de la sección delantera han salido.
 - Tomar el botiquín de primeros auxilios.
 - Llevando el botiquín, abordar la lancha No. 2, alejarse del avión - lo más rápido posible.
 - Acercarse a la lancha del Comandante.
-

TERCER SOBRECARGO SEGUNDO (Asiento delantero)

(El de menor antigüedad)

[5]

-
- Ayudar al Sobrecargo Mayor a instruir a los pasajeros que se en-
 - Cuando el avión se detenga abrir la puerta delantera de servicio.

- cuentren en la parte delantera de la cabina, acerca de las salidas delanteras de emergencia y como proceder en la evacuación; incluyendo el uso del chaleco salvavidas.
- Sacar las lanchas No. 1 y No. 2 de sus alojamientos y colocarlas en el área de la cocina delantera.
- Ayudar a los infantes y personas imposibilitadas a ponerse el chaleco salvavidas.
- Preparar líquidos y guardarlos en el baño "A".
- Ponerse el chaleco salvavidas.
- Sentarse en el asiento delantero de sobrecargos.
- Fijar la cuerda de la lancha No. 2 a la bisagra de la puerta delantera de servicio y lanzarla fuera del avión.
- Sacar del baño "A" la bolsa que contiene líquidos y con ella abor-dar la lancha No. 1. Ayudar a los pasajeros a subir a la misma.

SEGUNDO SOBRECARGO SEGUNDO

(Asiento en el área de salida sobre el ala)

(6)

- Instruir a los pasajeros que se encuentran desde la fila 28 hasta la 34, acerca de las salidas de emergencia sobre el ala y la forma de proceder en la evacuación, incluyendo el uso del chaleco salvavidas.
- Cuando el avión se detenga abrir la puerta de emergencia 22E.
- Sacar las lanchas No. 4 y No. 5 de sus alojamientos, si es posible, cambiar de asiento a los pasajeros para colocarlas entre los asientos anexos a las ventanillas 22A y 22E
- Fijar la cuerda de la lancha No. 4 a un cinturón de seguridad o a la base de los asientos y lanzarla por la salida de emergencia 22E.
- Verificar que por las salidas de emergencia izquierdas sobre el ala hayan sido lanzadas las lanchas No. 3 y No. 5.
- Vigilar que no se abran las puertas traseras.

- o en su caso lo más cercanas posible a las mismas.
- Ayudar a los infantes y personas imposibilitadas a ponerse el chaleco salvavidas.
- Preparar líquidos y guardarlos en el baño "B".
- Tomar un botiquín.
- Ponerse el chaleco salvavidas.
- Sentarse en el asiento 22C.
- Llevando el botiquín de primeros auxilios, abordar la lancha No. 4, cuando esté completa su capacidad cortar la cuerda y alejarse del avión lo más rápido posible.
- Acercarse a la lancha del Comandante.

SEGUNDO SOBRECARGO MAYOR

(Asiento en el área de salida sobre las alas)

(7)

- Instruir a los pasajeros que se encuentran desde la fila 16 hasta la fila 27, acerca de las salidas de emergencia sobre el ala y la forma de proceder en la evacuación, incluyendo el uso del chaleco salvavidas.
- Seleccionar e instruir a pasajeros físicamente aptos, en la forma de quitar las ventanillas y de la utilización de las cuerdas de escape, localización de las lanchas, amarrar de las mismas, modo de lanzarlas y advertir que no deben abrir las salidas de emergencia hasta recibir instrucciones de la tripulación de cabina y siempre que no haya fuego en el área exterior inmediata.
- Cuando el avión se detenga abrir la salida de emergencia 21A.
- Fijar la cuerda de la lancha No. 3 a un cinturón de seguridad o a la base de uno de los asientos y lanzarla por la salida de emergencia 21A.
- Verificar que por la salida de emergencia delantera derecha sobre el ala haya sido lanzada la lancha No. 4.
- Comprobar que todos los pasajeros de la sección trasera han salido del avión.
- Llevando el botiquín, abordar la lancha No. 3, cuando esté completa su capacidad, cortar la cuerda y alejarse del avión lo más rápido -

- diata. Asignarles asientos cerca posible.
de las salidas de emergencia sobre - Acercarse a la lancha del Comandante.
el ala del lado izquierdo. te.
- Sacar la lancha No. 3 del alojamiento superior del lado izquierdo (fila 18), si es posible, cambiar de asiento a los pasajeros, para colocarla entre los asientos anexos a la ventanilla 21A, o en su caso lo más cercana a la misma.
 - Ayudar a los infantes y personas imposibilitadas a ponerse el chaleco salvavidas.
 - Tomar un botiquín.
 - Ponerse el chaleco salvavidas.
 - Sentarse en el asiento 21B.

PRIMERO SOBRECARGO SEGUNDO (Asiento de sobrecargos trasero)
(El de mayor antigüedad)

[8]

- Instruir a los pasajeros que se encuentran desde la fila 28 hasta la fila 34, acerca de las salidas de emergencia sobre el ala y la forma de proceder en la evacuación, incluyendo el uso del chaleco salvavidas.
- Cuando el avión se detenga abrir la salida de emergencia 22A.
- Fijar la cuerda de la lancha No. 5 a un cinturón de seguridad o a la base de uno de los asientos y lanzarla por la salida de emergencia 22A.
- Sacar las lanchas No. 4 y No. 5, de sus alojamientos, si es posible cambiar de asiento a los pasajeros para colocarlos entre los asientos anexos a las ventanillas 22A y 22E o en su caso lo más cercanas a las
- Vigilar que NO se abran las puertas traseras.
- Sacar del baño "B" la bolsa que contiene líquidos, con ella y llevando el botiquín de primeros auxilios, abordar la lancha No. 5, ---

- mismas.
- Almacenar los artículos sueltos de la cabina de pasajeros en los baños "B" y "C", asegurar los compartimientos de las cocinas traseras.
 - Ponerse el chaleco salvavidas.
 - Sentarse en el asiento de sobrecargos trasero.
- cuando esté completa su capacidad, cortar la cuerda y alejarse del avión lo más rápido posible.
- Acercarse a la lancha del Comandante.

EN LAS INSTRUCCIONES A LOS PASAJEROS, INCLUIR LO SIGUIENTE:

1. Que el respaldo de los asientos esté en posición vertical.
 2. Los procedimientos de protección al impacto (con los cojines y frazadas que se les distribuirán).
 3. Quitarse cualquier tipo de lentes, dentaduras postizas, objetos punzantes o cortantes y los zapatos.
 4. Que cuando vean los anuncios "NO FUMAR - ABROCHARSE LOS CINTURONES" se encienden y apagan en varias ocasiones o cuando se les avise por el sistema de comunicación, tomen la posición recomendada para el impacto y permanezcan sentados hasta recibir instrucciones de la tripulación de cabina.
 5. Sobre la localización de todas las salidas y asignarles las que deben usar.
 6. No inflar los chalecos salvavidas hasta estar fuera del avión, excepto el de los infantes, el que deberá inflarse antes del impacto.
 7. Que después de alejarse del avión es necesario reunir las lanchas y amarrarlas entre sí.
-

PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA
PREPARACIÓN PARA EL ATERRIZAJE DE EMERGENCIA
COMANDANTE

Posición para el aterrizaje (1)

-
- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Avisar a la tripulación que se <u>pre</u>pare para el aterrizaje de <u>emergen</u>cia y ordenar al Primer Oficial que envíe el mensaje de emergencia- Establecer el rumbo hacia el punto más lógico para aterrizar bajo las circunstancias existentes.- Asegurarse con el <u>cinturón</u> y <u>tiran</u>tes del asiento.- Cuando el toque sea imminente, ordenar al Primer Oficial que dé la señal de alarma. | <ul style="list-style-type: none">- Pasar a la cabina de pasajeros y asumir el mando.- Dirigir y asistir a los pasajeros en la evacuación como lo requieren las circunstancias existentes.- Proporcionar primeros auxilios. |
|--|---|
-

PRIMER OFICIAL

(2)

-
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Enviar el mensaje de emergencia -- (MAYDAY), proporcionando <u>posición</u>, rumbo, dificultades existentes, <u>inten</u>ciones y ayuda requerida.- Despresurizar el avión.- Abrir la puerta de cabina, guardar los objetos sueltos.- Asegurarse con el <u>cinturón</u> y <u>tiran</u>tes del asiento. | <ul style="list-style-type: none">- Tomar el extintor de CO₂.- Salir del avión a través de cualquier salida delantera.- Abrir desde el exterior las salidas de emergencia que no hayan sido abiertas.- Bajar la escalera ventral, si no es posible, DESPRENDER el cono de cola desde el exterior. |
|---|---|
-

- Verificar que las luces de emergencia estén armadas.
- Cuando el toque sea inminente, al recibir la orden del Comandante, dar la señal de alarma por medio del aviso "NO FUMAR - ABROCHARSE - LOS CINTURONES" o utilizando el sistema de comunicación a los pasajeros.
- Asumir el mando fuera del avión.
- Ayudar en la evacuación de pasajeros.

OBSERVADOR (En caso que sea personal capacitado)

- Efectuar los deberes asignados por el Comandante.
- Antes del aterrizaje y de ser posible, sentarse en la cabina de pasajeros cerca de las ventanillas que se utilizan como salidas de emergencia.
- Ayudar a la apertura de las salidas de emergencia.
- Ayudar en la evacuación de los pasajeros.

SOBRECARGO MAYOR (Asiento delantero)

(3)

- Instruir a los pasajeros que se encuentran en la sección delantera, sobre las salidas de emergencia y la forma de proceder en la evacuación.
- Seleccionar e instruir a pasajeros físicamente capaces, en el modo de
- Cuando el avión se detenga por completo, abrir la puerta de pasajeros e inflar el tobogán. Evacuar a los pasajeros lo más pronto posible. Verificar que los pasajeros seleccionados hagan lo mismo con la puerta de servicio.

- abrir las puertas y en la operación de los toboganes, asignarles asientos cerca de las puertas.
- Verificar que la barra del tobogán esté asegurada a los herrajes del piso en ambas puertas.
 - Almacenar los artículos sueltos de la cabina de pasajeros en la cocina asegurar las gavetas de la cocina y el abrigo.
- Comprobar si la tripulación de vuelo está herido(s), conseguir ayuda de los pasajeros para evacuarlos.
 - Después de verificar que todas las personas han abandonado el avión, si es posible, remover la linterna de la puerta.
 - Tomar un botiquín y salir del avión.
-

PRIMER SOBRECARGO SEGUNDO (Asiento delantero)

(4)

-
- Ayudar al Sobrecargo Mayor en la instrucción de los pasajeros que se encuentran en la sección delantera de la cabina, sobre las salidas de emergencia y la forma de proceder en la evacuación.
 - Controlar la puerta de servicio.
 - Seleccionar e instruir a pasajeros que se encuentren físicamente aptos, en el modo de abrir la puerta de servicio y en la operación del tobogán. Asignarles asientos cerca de la puerta.
 - Verificar que la barra del tobogán de la puerta de servicio, esté asegurada a los herrajes del avión.
 - Almacenar los artículos sueltos de la cabina de pasajeros en la cocina.
- Cuando el avión se detenga por completo, abrir la puerta de servicio e inflar el tobogán, evacuar a los pasajeros lo más pronto posible.
 - Verificar que el Sobrecargo Mayor haga lo mismo con la puerta de pasajeros.
 - Comprobar si la tripulación de vuelo está herido(s), conseguir ayuda de los pasajeros para evacuarlos.
 - Después de verificar que todas las personas han sido evacuadas, tomar un botiquín y salir del avión.

na, asegurar las gavetas de la cocina y el abrigo.

SEGUNDO SOBRECARGO SEGUNDO

(Asiento en el área de las salidas sobre las alas)

(5)

- Instruir a los pasajeros que se encuentran desde las ventanillas de emergencia hasta atrás, sobre las salidas de emergencia y la forma de proceder en la evacuación.
 - Seleccionar e instruir a pasajeros aptos en la operación de las salidas de emergencia y cuerdas de escape. Advertir que deben abrirlas hasta que el avión se haya detenido y siempre que no haya fuego en el área exterior inmediata. Asignarles asientos cerca de las salidas.
 - Almacenar los artículos sueltos de la cabina de pasajeros en los baños.
 - Sentarse en el asiento de pasillo en la fila de la salida de emergencia izquierda.
 - Controlar las salidas de emergencia.
- Cuando el avión se detenga por completo, ordenar que se abran las salidas de emergencia, evacuar a los pasajeros lo más pronto posible.
 - Después de asegurarse que todos los pasajeros han sido evacuados, tomar un botiquín y salir del avión.
-

-
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Ayudar en la instrucción de los pasajeros que se encuentran desde las ventanillas de emergencia hasta atrás. - Controlar la puerta trasera de cabina y el cono de la cola desprendible. - Almacenar los artículos sueltos de la cabina de pasajeros en los baños. | <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el avión se detenga, si existen condiciones seguras, abrir la puerta trasera de la cabina y desprender el cono de la cola. - Vigilar que el tobogán se despliegue. - Ayudar a los pasajeros a salir por la puerta trasera. - Después de asegurarse que todos los pasajeros han abandonado el avión tomar un botiquín y salir del avión. |
|---|---|
-

EN LAS INSTRUCCIONES A LOS PASAJEROS INCLUIR LO SIGUIENTE:

1. Que el respaldo de los asientos esté en posición vertical.
2. Sobre los procedimientos de protección al impacto (con los cojines y frazadas que se les distribuirán).
3. Que se quiten cualquier tipo de lentes, dentaduras postizas, objetos punzantes o cortantes y los zapatos.
4. Que cuando vean que los anuncios "NO FUMAR - ABROCHARSE LOS CINTURONES" se encienden y se apagan en varias ocasiones o cuando se les avise por el sistema de comunicación, tomen la posición recomendada para el impacto y permanezcan sentados hasta que el avión se haya detenido por completo.
5. Que no se abran las salidas si hay fuego en la proximidad.

6. Que después de la evacuación deben alejarse lo más rápidamente posible del avión.

7. Sobre la localización de todas las salidas y asignarles las que deben usar.

En caso de un aterrizaje lejos de un aeropuerto, preparar comida, líquidos y equipo de emergencia para su evacuación.

PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA
PREPARACION PARA EL ATERRIJAJE DE EMERGENCIA
COMANDANTE

Posición para el aterrizaje (1)

-
- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Avisar a la tripulación que se <u>pre-</u>
<u>pare para el aterrizaje de emergen-</u>
<u>cia y ordenar al Copiloto que en-</u>
<u>vié el mensaje de emergencia.</u>- Establecer el rumbo hacia el punto
más lógico para aterrizar bajo las
circunstancias existentes.- Asegurarse con el cinturón y tiran<u>tes</u>
del asiento.- Cuando el toque sea inminente orde<u>nar</u>
al Copiloto que dé la señal de
"Prepararse para el impacto". | <ul style="list-style-type: none">- Pasar a la cabina de pasajeros y -
asumir el mando.- Dirigir y asistir a los pasajeros
en la evacuación.- Proporcionar primeros auxilios.- Tomar un megáfono y salir del a- -
vión.- Dirigir a los pasajeros que se en-
cuentren en el área delantera. |
|--|--|
-

COPILOTO

(2)

-
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Enviar el mensaje de emergencia --
(MAYDAY), y proporcionar posición,
rumbo, dificultades existentes, in<u>ten-</u>
<u>ciones y ayuda requerida.</u>- Despresurizar el avión.- Abrir y asegurar la puerta de la -
cabina de pilotos.- Guardar los objetos sueltos que se
encuentren en la cabina de pilotos- Asegurarse con el cinturón y tiran<u>tes</u> | <ul style="list-style-type: none">- Tomar el extintor de CO₂- Salir del avión por la puerta de-
lantera de servicio.- Abrir desde el exterior las sali-
das de emergencia que aún no estén
abiertas.- Ayudar a los pasajeros a salir.- Dirigir a los pasajeros que se en-
cuentren en las áreas media y tra-
sera. |
|---|---|
-

tes del asiento.

- Verificar que el interruptor de -- las luces de emergencia esté en la posición de "Armedo",
- Cuando el toque sea inminente, al recibir la orden del Comandante, - dar la señal de "Prepararse para - el impacto" por medio del aviso -- "NO FUMAR - ABROCHARSE LOS CINTUROS" o utilizando el sistema de co municac*o*n a pasajeros.

ÓBSERVADOR (En caso de que sea personal capacitado)

[3]

-
- Efectuar los deberes asignados por - Ayudar a la apertura de las sali- el Comandante. das de emergencia sobre el ala.
 - De ser posible, sentarse en la ca- - Salir del avión. bina de pasajeros cerca de las sa- - Ayudar a dirigir a los pasajeros - lidas de emergencia del ala. que se encuentran fuera.

SOBRECARGO MAYOR (Asiento delantero)

[4]

-
- Instruir a los pasajeros que se en - Cuando el avión se detenga abrir - cuentran desde el frente hasta la la puerta delantera de pasajeros e fila 14, acerca de las salidas de- inflar el tobogán. lanteras de emergencia y la forma - Verificar que el Tercer Sobrecargo de proceder en la evacuación. Segundo o los pasajeros selecciona- dos hagan lo mismo con la puerta -
 - Indicar a los pasajeros que des- - después de salir se alejen del avión, delantera de servicio.
 - Seleccionar e instruir a pasajeros - Comprobar si alguien de la tripula

- | | |
|---|--|
| <p>físicamente aptos, en el modo de -
 abrir las puertas delanteras, ope-
 ración de los toboganes y en la --
 forma de proceder en la evacuación -
 Asignarles asientos cerca de las -
 puertas.</p> | <p>ción técnica está herida, en tal -
 caso, conseguir ayuda de los pasa-
 jeros para sacarla del avión.</p> |
| <p>- Verificar que los toboganes delan- -
 teros estén armado.</p> | <p>- Supervisar la evacuación de los pa-
 sajeros por la puerta delantera de
 pasajeros.</p> |
| <p>- Asegurar los compartimientos de --
 las cocinas delanteras.</p> | <p>- Comprobar que todos los pasajeros
 de la sección delantera han salido
 - Tomar el botiquín y la lámpara por
 tátil y salir.</p> |
| <p>- Sentarse en el asiento delantero -
 de sobrecargos.</p> | <p>- Ayudar al Comandante en el control
 de los pasajeros.</p> |

TERCER SOBRECARGO SEGUNDO (Asiento delantero)

(El de menor antigüedad)

(5)

- | | |
|---|---|
| <p>- Ayudar al Sobrecargo Mayor a ins-
 truir a los pasajeros que se en-
 cuentran en la sección delantera,
 acerca de las salidas de emergen-
 cia delanteras y como proceder en
 la evacuación.</p> | <p>- Cuando el avión se detenga abrir -
 la puerta delantera de servicio e
 inflar el tobogán.</p> |
| <p>- Verificar que el tobogán de la ---
 puerta delantera de servicio esté
 armado.</p> | <p>- Verificar que el Sobrecargo Mayor
 haga lo mismo con la puerta delan-
 tera de pasajeros.</p> |
| <p>- Preparar alimentos y líquidos colo-
 cándolos en el baño "A".</p> | <p>- Comprobar si alguien de la tripula-
 ción técnica está herido, en tal -
 caso, conseguir ayuda de los pasa-
 jeros para sacarlo del avión.</p> |
| <p>- Asegurar los compartimientos de las
 cocinas delanteras.</p> | <p>- Supervisar la evacuación de los pa-
 sajeros por la puerta delantera de
 servicio.</p> |
| <p>- Sentarse en el asiento delantero -
 de sobrecargos.</p> | <p>- Comprobar que todos los pasajeros
 de la sección delantera han salido</p> |

- Sacar los alimentos y líquidos del baño "A" y salir con ellos.

SEGUNDO SOBRECARGO SEGUNDO

(Asiento en el área de las salidas sobre el ala)

(6)

- Instruir a los pasajeros que se encuentran desde la fila 15 hasta la 23, acerca de las salidas de emergencia sobre el ala y como proceder en la evacuación.
 - Indicar a los pasajeros que despus de salir se alejen del avión.
 - Seleccionar e instruir a pasajeros físicamente aptos en la forma de quitar las ventanillas y de la utilización de las cuerdas de escape. Advertir que deben abrirlas hasta que el avión se haya detenido y siempre que NO haya fuego en el área exterior inmediata. Asignarles asientos cerca de las salidas de emergencia sobre el ala, indicandoles como proceder en la evacuación.
 - Preparar alimentos y líquidos colocándolos en el baño "B".
 - Tomar un botiquín.
 - Sentarse en el asiento 21B.
- Cuando el avión se detenga, ordenar que se quiten las ventanillas.
 - Supervisar la evacuación de los pasajeros por las salidas de emergencia sobre el ala.
 - Comprobar que todos los pasajeros de la sección sobre el ala han salido.
 - Salir del avión con el botiquín.
-

SEGUNDO SOBRECARGO MAYOR
(Estación central de sobrecargos)

(7)

-
- Indicar a los pasajeros que se encuentran desde la fila 24 hasta la fila 30, la localización de la puerta trasera de servicio y como proceder en la evacuación.
 - Indicar a los pasajeros que después de salir se alejen del avión.
 - Verificar que el tobogán de la puerta trasera de servicio esté armado.
 - Asegurar los compartimentos de las cocinas traseras.
- Cuando el avión se detenga abrir la puerta trasera de servicio e inflar el tobogán.
 - Supervisar la evacuación de los pasajeros por la puerta trasera de servicio.
 - Comprobar que todos los pasajeros de la sección central y trasera han salido.
 - Tomar un megáfono y salir.
-

PRIMER SOBRECARGO SEGUNDO (Asiento trasero)
(El de mayor antigüedad)

(8)

-
- Indicar a los pasajeros que se encuentran desde la fila 31 hasta la fila 34, la localización de la salida trasera de emergencia y como proceder en la evacuación.
 - Indicar a los pasajeros que después de salir se alejen del avión.
- Cuando el avión se detenga, abrir la puerta trasera, asegurándose de hacerlo con la palanca de emergencia.
 - Comprobar que el tobogán está inflado.
 - Supervisar la evacuación de los pasajeros por la puerta trasera.
 - Comprobar que todos los pasajeros de la sección trasera han salido.
-

- Tomar el botiquín y salir.

EN LAS INSTRUCCIONES A LOS PASAJEROS INCLUIR LO SIGUIENTE:

1. Que el respaldo de los asientos esté en posición vertical.
2. Los procedimientos de protección al impacto (con los cojines y frazadas que se les distribuirán.
3. Quitarse cualquier tipo de lentes, dentaduras postizas, objetos punzantes o cortantes y los zapatos.
4. Que cuando vean que los anuncios "NO FUMAR - ABROCHARSE LOS CINTURONES" se encienden y se apagan en varias ocasiones o cuando se les avise por el sistema de comunicación, tomen la posición recomendada para el impacto y permanezcan sentados hasta recibir instrucciones de la tripulación de cabina.
5. La localización de todas las salidas y señales las que deben usar.
6. No abrir las puertas de las salidas de emergencia si hay fuego en la proximidad.
7. Que después de salir, deben alejarse lo más rápidamente posible del avión.

En caso de un aterrizaje lejos de un aeropuerto, prepara comida, equi-
dos y equipo de emergencia para su evacuación.

PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA
PREPARACION PARA EL ACUATIZAJE
COMANDANTE

Posición para el acuatzaje (1)

- Avisar a la tripulación que se prepare para el acuatzaje y ordenar al Copiloto que envíe el mensaje de emergencia.
 - Determinar el rumbo del acuatzaje el mejor rumbo generalmente es el paralelo a las olas mayores.
 - Ponerse el chaleco salvavidas.
 - Cuando el toque sea imminente ordenar al Copiloto que dé la señal de alarma.
 - Pasar a cabina de pasajeros y tomar el mando.
 - Dirigir y asistir a los pasajeros en la evacuación, según lo dicten las circunstancias.
 - Verificar que todas las personas han abandonado el avión.
 - Quitar de la sombrerera izquierda el transmisor de emergencia.
 - Llevando el transmisor de emergencia abordar la lancha No. 4, cuando se llene, cortar la cuerda y alejarse del avión lo más rápidamente posible.
 - Ordenar se hagan las maniobras necesarias para reunir las lanchas y atarlas.
-

COPILOTO

(2)

- Enviar el mensaje de emergencia (MAYDAY) proporcionando posición, rumbo, dificultades existentes, intenciones y ayuda requerida.
- Ponerse el chaleco salvavidas.
- Ayudar en la remoción de las lanchas localizadas en el abrigo.
- Ayudar en la apertura de la puerta de servicio y en el lanzamiento de la lancha No. 2 por la misma puer-

- Despresurizar el avión.
 - Abrir y asegurar la puerta de cabina, guardar los objetos sueltos.
 - Asegurarse con el cinturón y tirantes del asiento.
 - Verificar que las luces de emergencia estén armadas.
 - Cuando el toque sea inminente, al recibir la orden del Comandante -- dar la señal de alarma por medio -- del aviso "NO FUMAR - ABRÖCHARSE - LOS CINTURONES" o utilizando el -- sistema de comunicación a pasajeros.
- ta.
- Dirigir a los pasajeros hacia la lancha No. 2 y abordarla, cuando se llene, cortar la cuerda y alejarse del avión lo más rápidamente posible.

OBSERVADOR (En caso que sea personal capacitada)

- Efectuar los deberes asignados por el Comandante.
 - Antes del amarizaje y de ser posible, sentarse en la cabina de pasajeros cerca de las ventanillas que se utilizan como salidas de emergencia.
- Ponerse el chaleco salvavidas.
- Ayudar a la apertura de las salidas de emergencia.
- Ayudar a la evacuación de los pasajeros.
- Abordar la lancha No. 3 tomar el mando, cortar la cuerda y alejarse del avión lo más rápidamente posible.

SOBRECARGO MAYOR (Asiento delantero)

(3)

- Instruir a los pasajeros que se encuentran desde el frente hasta la
- Ponerse el chaleco salvavidas.
- Abrir la puerta de pasajeros.

- parte inmediata, acerca de las salidas de emergencia y la forma de proceder en la evacuación, incluyendo el uso de los asientos para flotar.
- Seleccionar e instruir a los pasajeros que se encuentren físicamente aptos en el modo de abrir las puertas de pasajeros y servicio, localización de las lanchas salvavidas, fijación de cuerda y lanzamiento de las lanchas.
 - Distribuir chalecos salvavidas (localizados en el abrigo) para los infantes y ayudar a ponerse los.
 - Desarmar toboganes.
 - Fijar la cuerda de la lancha No. 1 a la bisagra de la puerta o al cinturón de su asiento y lanzarla por la puerta de pasajeros.
 - Verificar que la cuerda de la lancha No. 2 se fije a la bisagra de la puerta de servicio y sea lanzada por la misma puerta.
 - Comprobar si alguien de la tripulación está herido, conseguir ayuda de los pasajeros para evacuarlos.
 - Abordar la lancha No. 1 cuando esté lleno llevando un botiquín de primeros auxilios, cortar la cuerda y alejarse del avión lo más rápidamente posible.

PRIMER SOBRECARGO SEGUNDO

(Asiento en el área de salida sobre las alas)

(4)

- Ayudar al Sobrecargo Mayor en la instrucción de los pasajeros que se encuentran en la parte delantera de la cabina.
- Seleccionar e instruir a pasajeros que se encuentren físicamente aptos sobre la operación de las salidas de emergencia, cuerdas de escape, amarre y lanzamiento de la lancha.
- Ponerse el chaleco salvavidas.
- Abrir las salidas de emergencia del lado izquierdo.
- Ayudar a fijar las cuerdas de las lanchas No. 3 y No. 5 a un cinturón de seguridad o a la base de los asientos y lanzarlas por las salidas de emergencia del lado izquierdo.
- Verificar que se hace lo mismo con

- Asignarles asientos cerca de las salidas de emergencia.
 - Ayudar en la distribución y colocación de los chalecos salvavidas -- (localizados en el abrigo) para los infantes.
 - Sacar las lanchas No. 1 y No. 2 de sus alojamientos y colocarlas en el abrigo.
 - Sentarse en el asiento del pasillo en la fila de salida de emergencia delantera izquierda.
- las lanchas No. 4 y No. 6 por las salidas de emergencia del lado derecho.
 - Abordar la lancha No. 3 cuando esté llena llevando un botiquín de primeros auxilios, cortar la cuerda y alejarse del avión lo más rápidamente posible.

SEGUNDO SOBRECARGO SEGUNDO..

(Asiento en el área de salida sobre las alas)

(15)

- Dar las instrucciones para el acuatizaje y evacuación a los pasajeros que se encuentran desde las salidas de emergencia de la sección central hasta atrás, incluyendo el uso de los asientos para flotar.
- Seleccionar e instruir a pasajeros que se encuentren físicamente aptos en la operación de las salidas de emergencia, cuerdas de escape, localización de las lanchas, amarrar de las mismas, modo de lanzarlas y advertir que no deben abrir las salidas de emergencia hasta -- que el avión se haya detenido y --
- Ponerse el chaleco salvavidas.
- Abrir las salidas de emergencia -- izquierdas.
- Fijar las cuerdas de la lancha No. 5 a un cinturón de seguridad o a la base de los asientos y lanzarla por una salida de emergencia del -- lado izquierdo.
- Verificar que las lanchas de las salidas de emergencia derechas hayan sido lanzadas.
- Vigilar que NO se abra la salida posterior de la cabina.
- Abordar la lancha No. 5 cuando esté llena, llevando un botiquín de

- y siempre que no haya fuego en el área exterior inmediata.
- Asignarles asientos cerca de las salidas.
 - Sacar las lanchas No. 3 y No. 5 de sus alojamientos, si es posible, - cambiar de asiento a los pasajeros para colocarlas entre los asientos anexos a las ventanillas del lado izquierdo que se utilizan como salidas de emergencia o en su caso - lo más cercanas a las mismas.
 - Sentarse en el asiento del pasillo en una fila de las salidas de emergencia izquierdas.
- primeros auxilios, cortar la cuerda y alejarse del avión lo más rápidamente posible.

TERCER SOBRECARGO SEGUNDO

(Asiento en el área de salida sobre las alas)

(6)

- Ayudar en la instrucción de los pasajeros que se encuentran desde las ventanillas de emergencia hasta atrás acerca de las salidas de emergencia y la forma de proceder en la evacuación, incluyendo el uso de los asientos para flotar.
- Seleccionar e instruir a pasajeros que se encuentren físicamente aptos en la operación de las salidas de emergencia, cuerdas de escape,
- Ponerse el chaleco salvavidas.
- Abrir las salidas de emergencia de rechas.
- Ayudar a fijar las cuerdas de las lanchas No. 4 y No. 6 a un cinturón de seguridad o a la base de los asientos y lanzarlas por las salidas de emergencia del lado derecho.
- Verificar que las lanchas de las salidas de emergencia izquierdas -

- localización de las lanchas amarre de las mismas, modo de lanzarlas y advertir que no deben abrir las salidas de emergencia hasta que el avión se haya detenido y siempre que no haya fuego en el área exterior inmediata, asignarles asientos cerca de las salidas.
- hayán sido lanzadas.
- Vigilar que NO se abra la salida posterior de la cabina.
- Abordar la lancha No. 6 cuando esté llena llevando un botiquín de primeros auxilios, cortar la cuerda y alejarse del avión lo más rápido posible.
- Sacar las lanchas No. 4 y No. 6 de sus alojamientos si es posible, -- cambiar de asiento a los pasajeros para colocarlas entre los asientos anexos a las ventanillas del lado derecho que se utilizan como salidas de emergencia o en su caso lo más cercano a las mismas.

EN LAS INSTRUCCIONES A LOS PASAJEROS INCLUIR LO SIGUIENTE:

1. Que el respaldo de los asientos esté en posición vertical.
2. Sobre los procedimientos de protección al impacto (con los cojines y frazadas que se les distribuirán).
3. Que se quiten cualquier tipo de lentes, dentaduras postizas, objetos punzantes o cortantes y los zapatos.
4. Que cuando vean que los anuncios "NO FUMAR - ABROCHARSE LOS CINTURONES" se encienden y apagan en varias ocasiones o cuando se les avise por el sistema de comunicación, tomen la posición recomendada para el impacto y permanezcan sentados hasta que el avión se haya detenido por completo.

5. Sobre la localización de todas las salidas asignarles las que deben -
usar.

REMOCIÓN DE HUMO EN CABINA DE PASAJEROS

MASCARAS, INTERFONO Y ANTEOJOS PUESTOS/100%

*Si es posible combatir la fuente de humo localmente.

SALIDAS DE AURE CABINA PILOTOS COMPLETAMENTE ABIERTAS

CINTURONES Y NO FUMAR PUESTOS

DESCENSO ABAJO DE 13,000 PIES (Si las condiciones de terreno lo permiten) INICIAR

En el tablero de control de presión de cabina seleccionar 13000' con la perilla LDG ALT y el máximo ajuste con la perilla RATE LIMIT.

Cuando el avión esté abajo de 13,000 pies:

PRESURIZACION MANUAL Y ASEGURADA EN VALV ABIERTA

VELOC. (Aletas y Slats CSR) 160 ó 250 NUDOS

*TOBOGAN PUERTA DELANT. DE SERVICIO BARRA FUERA Y ALMACEANDA

*ARTICULOS SUELTOS ALMACENAR

Guardar todos los artículos sueltos que se encuentran a un metro de la puerta

*PASAJEROS CINTURONES ABROCHADOS

Verificar que todos los pasajeros tengan los cinturones abrochados

*PUERTA DELANTERA DE SERVICIO DESASEGURADA

NOTA: Se requiere de un esfuerzo considerable para desasegurar la manija. Al estar desasegurada, permitir que la puerta se posicione así la misma contra la corriente de aire. La puerta permanecerá centrada en su marco.

*PUERTA TRASERA DE PASAJEROS DESASEGURADA/ABIERTA

PRECAUCION: Usar la manija de apertura normal, no usar la manija de Salida de Emergencia para abrir la puerta trasera de pasajeros, ya que esta manija desprende el cono de cola e infla el tobogán.

NOTA: Se requiere de un esfuerzo moderado para desasegurar la manija. - La puerta abrirá hacia el interior del avión y el flujo de aire arrastrará el humo hacia adelante.

ORIGEN DE HUMO Y SEVERIDAD DETERMINAR

Eliminado

*PUERTA DE SERVICIO DELANTERA CERRADA/ASEGURADA

NOTA: Es necesario jalar el costado trasero de la puerta hacia el interior para colocar el seguro correctamente.

*TOBOGAN, PUERTA DELANTERA BARRA PUESTA

*PUERTA TRASERA DE PASAJEROS CERRADA/ASEGURADA

NOTA: Bajar la cabecera central dejando a la vista la manija de emergencia.

(Termina)

No Eliminado

Aterrizar tan pronto como sea posible.

*Determinar la posibilidad de cerrar la puerta delantera de servicio y el engarce del tobogán, si no es posible cerrarla, planear el uso de las --- otras salidas, en caso de requerir una evacuación de emergencia.

NOTA: Los puntos marcados con asterisco (*) deben ser ejecutados por el Personal de Sobrecargos.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

1. **Título:** *Administración de Recursos Humanos*
Autor: *Fernando Arias Galicia*
Editorial: *Trillas*
Edición: *Décima segunda*
Año: *1982*
Biblioteca de Ciencias de la Administración
2. **Título:** *Administración de Personal*
Autor: *Agustín Reyes Ponce*
Editorial: *Limusa*
Edición: *Décima segunda*
Año: *1983*
3. **Título:** *Administración de Empresas*
Autor: *Agustín Reyes Ponce*
Editorial: *Limusa*
Edición: *Vigésima séptima*
Año: *1981*
4. **Título:** *Principios de Administración*
Autor: *George R. Terry*
Editorial: *Cía. Editorial Continental, S.A. (CECSA)*
Edición: *Segunda*
Año: *1981*

5. *Título:* *La Aviación*
Editorial: *Biblioteca Salvat de Grandes Temas*
Año: *1976*

6. *Título:* *Manuales de Capacitación*
Elaboró: *Aeroméxico y Mexicana de Aviación*

7. *Título:* *Manuales de Sobrecargos*
Elaboró: *Aeroméxico y Mexicana de Aviación*

8. *Título:* *Manuales de Selección y Contratación*
Elaboró: *Aeroméxico y Mexicana de Aviación*

9. *Título:* *Caballero Aguila. Historia de Aeroméxico*
Autor: *Manuel Ruiz Romero*
Editorial: *Talleres de A. M. S. A.*
Año: *1984*