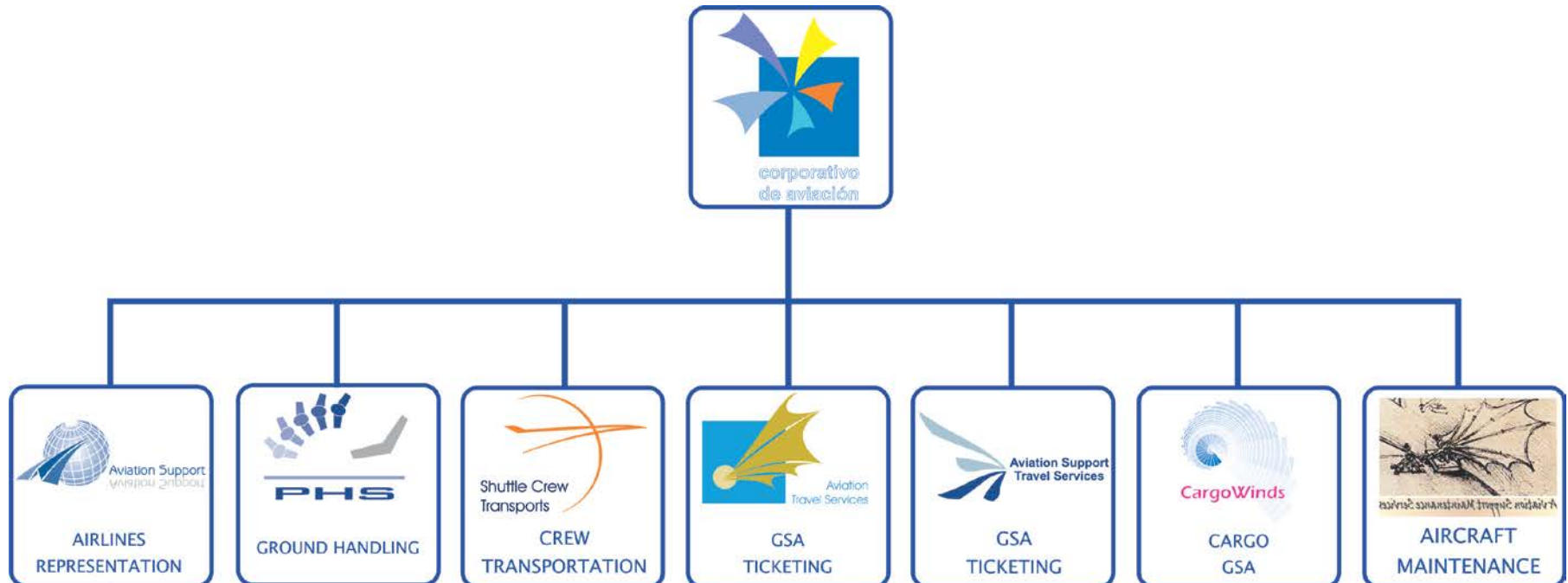


- **Representation, Supervision and Administration**
 - Aviation Support (ASU)
- **Ground Handling**
 - Passenger Handling Services (PHS)
 - Aviation Support Maintenance
- **Business Support**
 - Shuttle Crew Transport (Crew Transportation)
 - Aviation Travel Services (GSA Ticketing)
 - Aviation Support Travel Services (GSA Ticketing)
 - CargoWinds (Cargo GSA)



NUESTROS CLIENTES



Aerolineas Estelar
Latinoamerica

FRONTIER

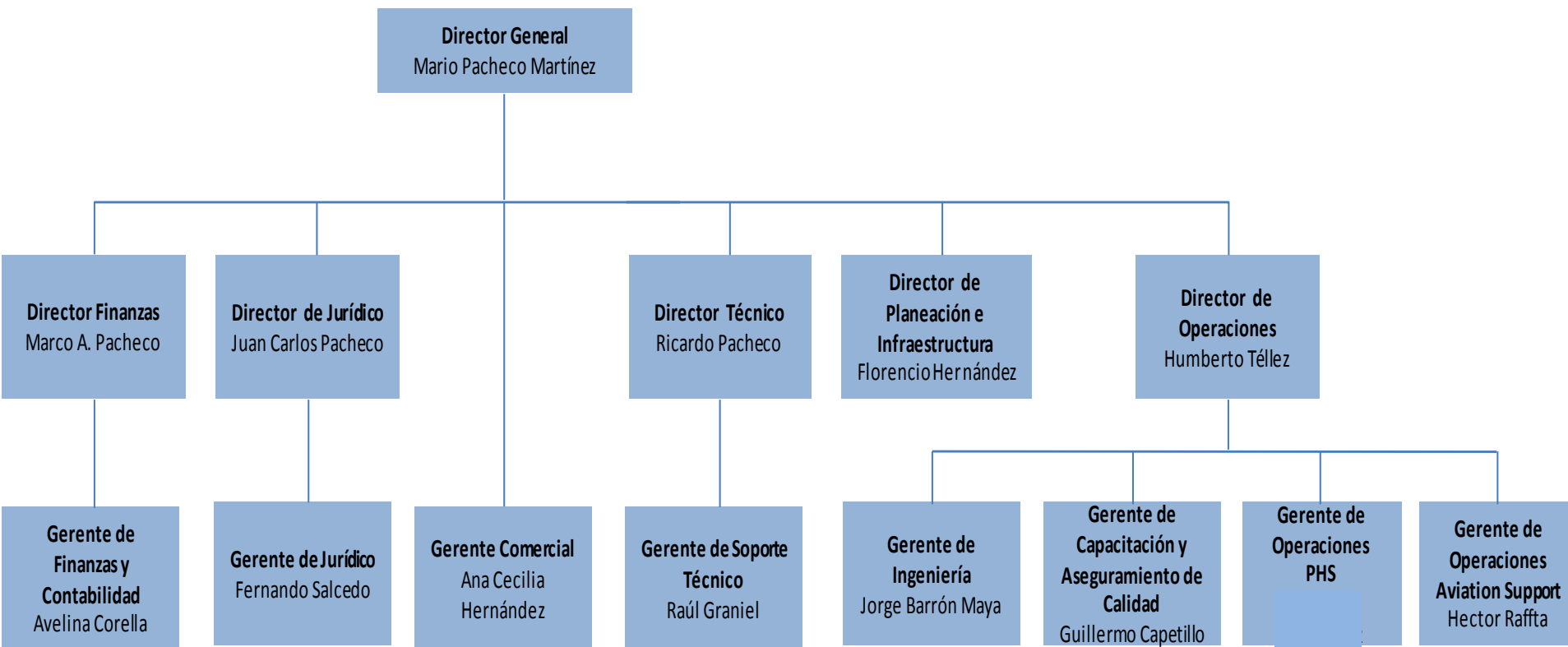


white coloured by you

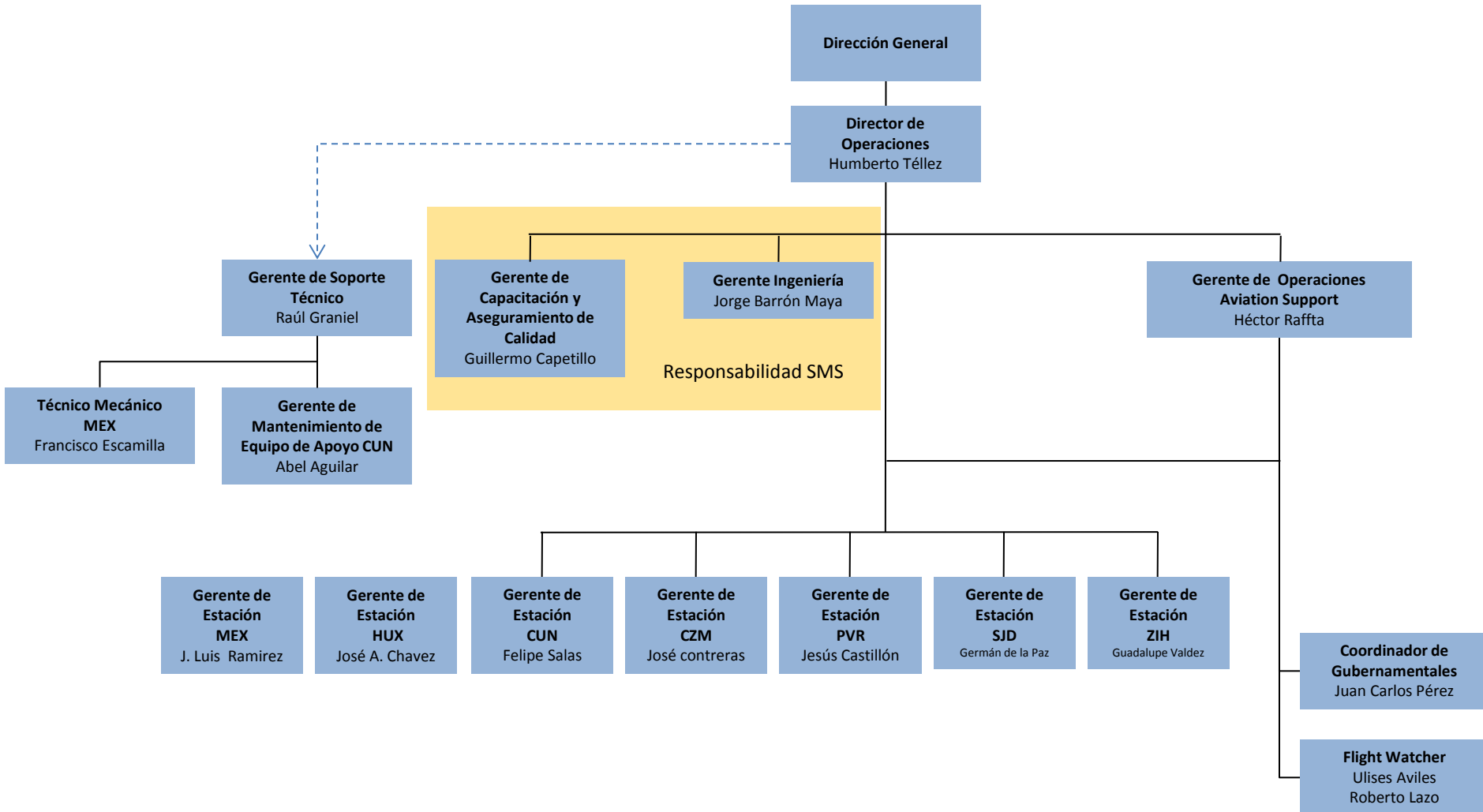




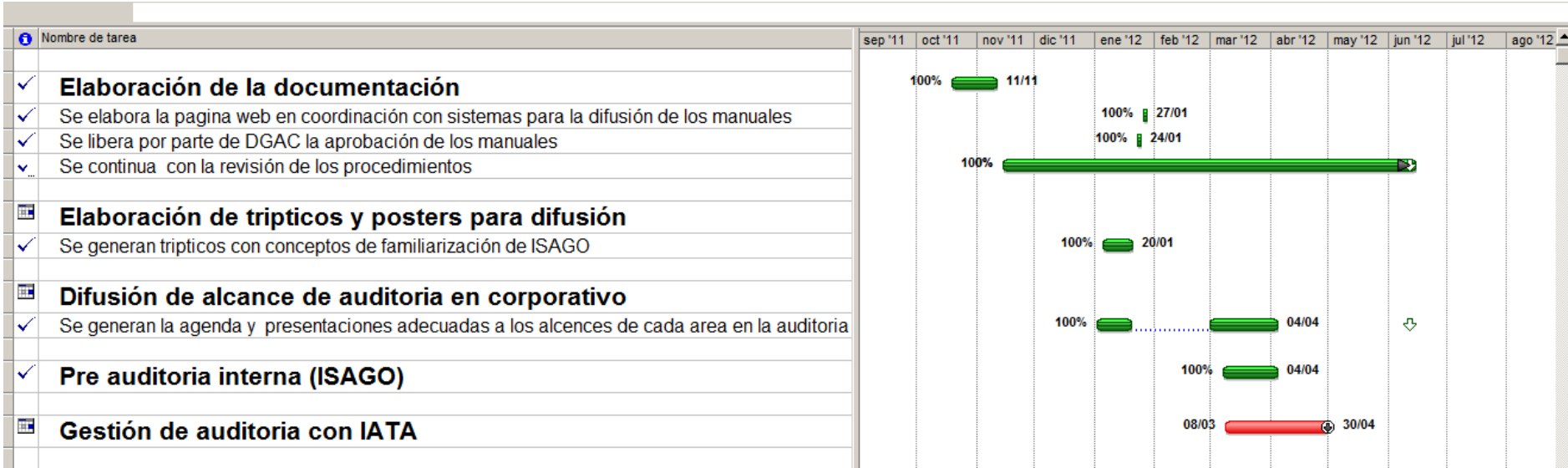
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



PLANEACIÓN



PERFIL DE PUESTOS



4.4. GERENTE DE INGENIERIA

- Establece las políticas y procedimientos operativos y administrativos de la organización, acorde a los estándares de las aerolíneas y de las autoridades nacionales e internacionales.
- Desarrollo de proyectos de reingeniería, sistemas de control de calidad y seguridad operacional.
- Distribución y controlar los manuales operacionales internos y externos a los diferentes aeropuertos.
- Documentar y mantener actualizada la documentación técnica.
- Asegurar el correcto funcionamiento del sistema de gestión de seguridad operacional.
- Es el representante del sistema de gestión de seguridad operacional.



PASSENGER HANDLING SERVICES, S.A. DE C.V.

PUESTO: GERENTE DE INGENIERIA.

PERFIL DE PUESTO						
Información General:						
Nombre del Puesto:	Gerente de Ingeniería	Prestaciones:	Confidencial			
Reporta a:	Director de Operaciones	Lugar de trabajo:	Corporativo			
Área o departamento:	Dirección de Operaciones	Experiencia:	3 años en áreas similares			
Jornada Laboral:	De oficina	Educación:	Ingeniería			
Salario:	Confidencial					
Requisitos físicos Generales:						
Edad:	25-45 años	Estado Civil:	Indistinto	Automovil:	Indistinto	Completación:
Sexo:	Hijos:		Indistinto	Estado de Salud:	Buena	Indistinto
			D.F. o zona metropolitana			
Requisitos Académicos:						
Nivel:	Ingeniería	Situación:	Terminada	Idiomas:	Inglés	
Área de trabajo y/o experiencia:	Áreas de Ingeniería, normativas y de seguridad aérea					
Institución de Procedencia:	Otras estudios			Post grado		
Requerida y equipo de oficina:	Oficio y programas a fines					
Conocimientos y/o experiencia:	Actividades a realizar:		Responsabilidades:			
* Sistemas de gestión * Experiencia en el desarrollo de procesos y procedimientos de la industria de la aviación (tempo, seguridad y tráfico) * Conocimiento para la gestión ante las autoridades aeronáuticas para los permisos operacionales. * Planificación y desarrollo de Proyectos de reingeniería * Sistemas de control de calidad y seguridad operacional. * Familiarización con las normas aeronáuticas locales e internacionales.	* Establecer las políticas y procedimientos operativos operacionales y administrativos de la organización, acorde a los estándares de las aerolíneas y de las autoridades nacionales e internacionales. * Distribuir y controlar los manuales operacionales internos y externos. * Documentar y mantener actualizada la documentación técnica.		* Asegurar el correcto funcionamiento del sistema de gestión de seguridad operacional. * Vigilar que la documentación se encuentre actualizada. * Conocer los métodos necesarios para el desarrollo, implementación y seguimiento de los programas requeridos por la Dirección de Operaciones.			
Otros conocimientos:	Actividades eventuales:		Otras responsabilidades:			
Otros Requisitos:						
Se requiere una persona con:						
Iniciativa	X	Organizado	X	Trabajo en equipo	X	
Metódico (a)	X	Liderazgo	X	Actitud de servicio	X	
Responsable	X	Planificación	X	Trabajo bajo presión	X	
Don de mando	X	Fertidad de palabra	X	Toma de decisiones	X	
Pruebas psicométricas a aplicar:	16 P.F., Therman, Rgua humana, Destaca, Razonamiento, Honestidad, Dominó.					
Elaboró	Autorizó	Fecha	Código			
			PH-PP-01			

MANUALES



- Generalidades
- Pasajeros
- Manejo de Equipaje
- Artículos y Mercancías Peligrosas
- Seguridad
- Procedimientos de Atención al Pasajero
- Anexos

- Información General
- Generalidades
- Organización de Área de seguridad Operacional
- Gestión del Riesgo de Seguridad Operacional
- Garantía de Seguridad Operacional
- ERP

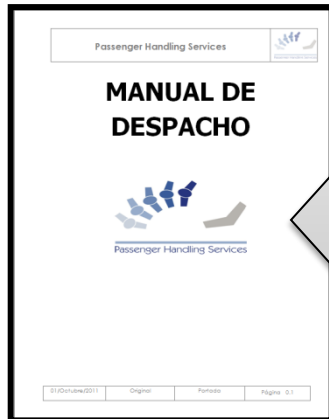


- Generalidades
- Sistema de Gestión Organizacional
- Descripción de Funciones y Perfil de Puestos

MANUAL DE ADMINISTRACION DE OPERACIONES



- Responsabilidad de la Dirección
- Gestión de Recursos
- Procedimiento para la prestación del servicio
- Medición, Análisis y Mejora
- Formas y Registros



- Generalidades
- Procedimientos
- Plan de vuelo
- RVSM
- Peso y Balance

- Generalidades
- Seguridad
- Familiarización con las Aeronaves
- Equipo de Apoyo en Tierra
- Equipaje
- Carga y Correo
- Operaciones
- Procedimientos en Rampa



<http://isago.aviation.com.mx>











Welcome Back jbarron! [Close Session](#)

Todos los documentos mostrados son controlados por el Area de Ingenieria. All documents shown are controlled by the Department of Engineering © 2014 - Passeng



[Go Back](#)

Documents List

Date	Document Title	Open Document
16 July 2014	MANUAL DE ADMINISTRACION DE OPERACIONES REV 1	
10 July 2014	FICHAS GSE DE CUN	
19 June 2014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO REV 3	
11 March 2014	MANUAL DE DESPACHO REV. 17	
10 March 2014	OFICIO AUTORIZACION MD REV17	
09 January 2014	MANUAL DE SEGURIDAD	
13 December 2013	MANUAL DE DESPACHO REV. 16	
26 September 2013	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN RAMPA REV1	

¿Cual es nuestra Filosofía?

OBJETIVO

A través de la implementación y medición periódica de la efectividad del Sistema de Gestión de Administración y Seguridad se garantizará la confiabilidad y seguridad en la ejecución de los servicios de tierra, satisfaciendo los requerimientos de nuestros clientes.

Identificar los riesgos que comprometan la seguridad de las operaciones y la continuidad de los servicios de tierra en mejora a la percepción y confianza de nuestros clientes, diferenciándonos como una empresa comprometida con la calidad.

MISIÓN

Brindar a nuestros clientes los servicios de Apoyo en Tierra con un alto nivel de seguridad y confiabilidad, manteniendo siempre y en cada miembro de la organización una excelente actitud de servicio.



VISIÓN

Ser reconocidos por nuestra actitud y calidad de servicio como la mejor empresa de Handling en la República mexicana.

POLITICA

Passenger Handling Services, S.A de C.V. otorga servicios de tierra a las aeronaves basados en los estándares internacionales de calidad y seguridad, que con el liderazgo y compromiso de su personal satisface los requisitos de nuestros clientes.

VALORES

ACTITUD DE SERVICIO.-Teniendo bien presente que el cumplimiento de los acuerdos con el cliente debemos hacerlo con agrado y entusiasmo al brindarlo.

HONESTIDAD.- Es claro que para nuestros clientes tanto los Pasajeros como su equipaje son nuestro mayor objetivo de compromiso.



RESPONSABILIDAD.- Nuestra organización es la tranquilidad y confianza de nuestras familias.

Capacitación al personal de Passenger Handling Services

Programa de Capacitación	Gerentes /Supervisores / Coordinadores	Oficial de Operaciones Aeronauticas	Personal de Atención a Pasajeros	Operadores de Equipo de Apoyo	Trabajadores Generales
Mercancías peligrosas	●	●	●	●	●
Seguridad Operacional	●	●	●	●	●
Conducción (Manejo) Equipo de apoyo en tierra	●			●	
Operación del Equipo de Apoyo en Tierra		●		●	
Manejo de pasajeros	●		●		
Manejo de Equipajes		●	●	●	●
Manejo y carga de la aeronave	●	●		●	●
Movimiento de la aeronave en tierra	●	●		●	●
Seguridad (Security)	●	●	●	●	●
Control de Carga y Correo	●	●		●	●
Coordinación Turnaround	●	●			

CAPACITACIÓN

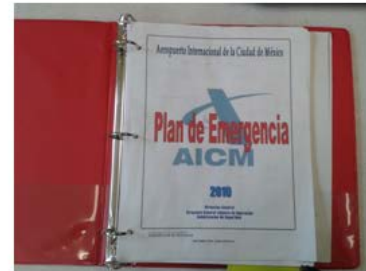


	IMPARTICION DE CURSOS AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO	
--	--	---



Se impartió curso al personal de nuevo ingreso en tres fechas, con los temas:

- Inducción PHS
- Seguridad Operacional en plataforma
- Mercancías Peligrosas
- Familiarización de la aeronave B747-800 de Lufthansa



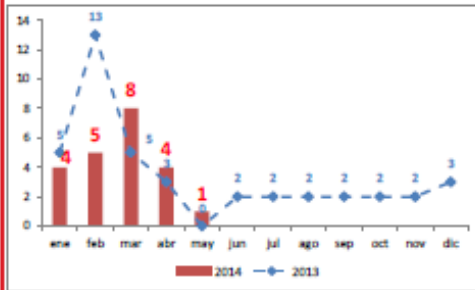
PLANIFICACIÓN

GOSARP	Estándar	Referencia PHS	Actividad
ORM-S 1.2.3	Open Reporting System. That permits station personnel to report operational hazards and deficiencies to management	M.S.O. Cap. 2 Garantía de la Seguridad Operacional, Pag. 11/ 4.4	Este sistema responde al SMS en donde se debe de implementar en la estación que el personal a través de un reporte escrito vía correo electrónico o buzón de correo, informara de las desviaciones que representen un peligro potencial para la seguridad de las aeronaves, pasajeros, personal, infraestructura, sistemas y equipos.
ORM-S 1.2.6	Environmental Management System (EMS) Policy that commits the station organization to the prevention of pollution in all ground operations	M.A.O Cap 1 Generalidades, SubCap. 1.5 Compromiso con la salud, seguridad y medio ambiente pag. 1.5	Es un estándar que implica difundir el programa de cuidado del Medio Ambiente al personal, con la finalidad de generar conciencia en el cuidado del medio ambiente y el manejo de los residuos generados por los servicios otorgados a las aeronaves; así como la importancia de la verificación del equipo de apoyo de acuerdo a las disposiciones de las autoridades aeroportuarias.
ORM-S 1.5.1	Process to review the station management system at intervals not exceeding one year	M.A.O Cap.5.5 Responsabilidades de la Dirección Pag. 5.5	Se deberá realizar una reunión en la estación con el Gerente de estación y jefes de áreas como: mantenimiento equipo de apoyo, recursos humanos, jefe de despacho, jefe de tráfico, coordinadores, etc. Con la finalidad de revisar el desempeño de la estación a través de elementos de entrada tales como: nuevos estándares, adecuación de procesos, minutas de otros comités, necesidades de recursos, auditorias, reportes de clientes, etc... de donde se generara una minuta con los compromisos .
ORM-S 1.7.1	Station risk management processes	M.S.O Cap 1 Gestión de riesgo de Seguridad Operacional pag. 6	Mantener actualizada la tabla electrónica de incidentes CUN, cada evento estará codificado con la tabla de evaluación del riesgo y se deberá mantener los formatos de reporte de incidentes y registros generados. Los estadísticas y gráficos serán el respaldo del análisis. Las acciones preventivas deberán estar documentadas.

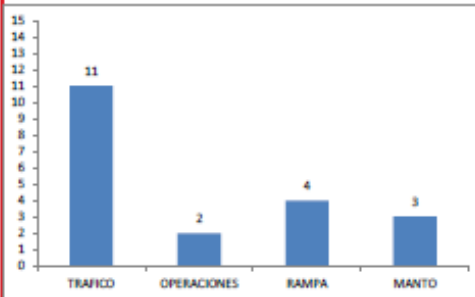
¿Como vamos?

DEMORAS

Comparativo por mes con el 2013

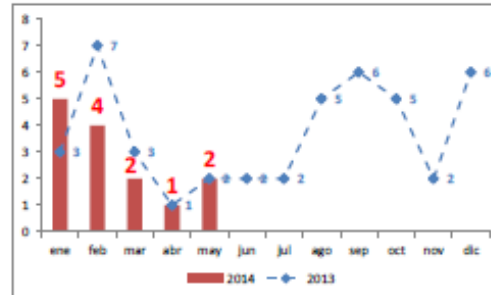


Demoras acumuladas por departamento
2014.

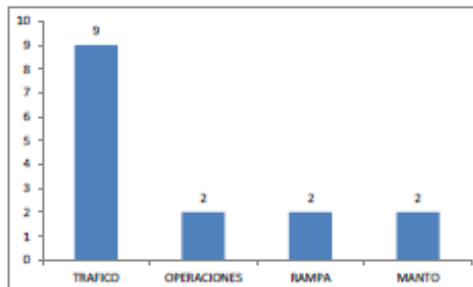


QUEJAS DE CLIENTES

Comparativo por mes con el 2013



Quejas acumuladas por Departamento
2014



Gerencia de Capacitación y Aseguramiento de la Calidad



NOTI PHS CUN

Capacitación, Seguridad y Calidad

- Conociéndonos
- ISAGO
- ¿Como vamos?



Gerencia de Capacitación y Aseguramiento de la Calidad

No. 6, Junio 2014

Conociéndonos



Cristian Daniel Zeledón Palacios

Oficial de Operaciones

Experiencia en la aviación:

Estudié la carrera de Piloto comercial en la "Escuela de aviación México" en el Distrito Federal, obteniendo mi licencia en el 2012, Realicé vuelos de parapendio piloteando un CESSNA 182 en Cuernavaca, Morelos, posteriormente comencé también a estudiar la carrera de Oficial de Operaciones, haciendo mis prácticas en la aerolínea Aeromar en el aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. En el 2013 llegué a Cancún integrándome de inmediato al equipo de Despacho en PHS.

Originario de : Puebla, Puebla

Pasatiempos: Me gusta jugar futbol y mi mayor entretenimiento es enterarme de las innovaciones en el medio aeronáutico.

¿Que opina de la aviación?

La aviación me llamó la atención porque la percibía como un medio diferente y fuera de lo común. Ahora que la he conocido he confirmado que exige mucha responsabilidad, concentración y sobre todo seguridad ya sea en vuelo así como en tierra, las sensaciones que se experimentan en vuelo con las vistas frente a ti o al aplicar las técnica de vuelo, el ir adquiriendo pericia con la plena consciencia de que es tu propia vida la que estas cuidando en cada movimiento que haces, es muy difícil para mi describirlo

¿Recuerda algún incidente o accidente?

Realizaba un vuelo de Ixtapa a Acapulco y realicé el ascenso muy pronunciado, de pronto el motor comenzó a "toser" y las revoluciones "se cayeron", pensé llegar a pérdida de motor por lo que de inmediato solicité a la torre autorización para aterrizar en la base militar "Pié de la Cuesta", pero recuperé el avión y el motor operó nuevamente con normalidad, quedando solamente en un gran susto. Gracias a ese incidente aprendí a evitar ascensos tan pronunciados.

¿Qué le recomienda a sus compañeros?

Simplemente apearse a las listas y a los procedimientos,

"Tú sigue solamente lo que dice el procedimiento y te evitaras muchos problemas"

Buzón de reporte voluntario



El buzón de reporte voluntario nos permite detectar, evaluar y corregir posibles situaciones que generen riesgo o peligro en las operaciones, por ello es de gran importancia que reportes:

TODA CONDICION QUE PUEDA CAUSAR LESIONES A LAS PERSONAS O DAÑOS MATERIALES.

Una condición con estas característica es definida en materia de seguridad como:

!!! PELIGRO !!!

¡UTILIZA EL BUZONI!

¡ REPORTA LOS RIESGOS Y AYUDA A PREVENIR INCIDENTES/ ACCIDENTES!

En Cancún todavía no hemos asimilado los beneficios de esta herramienta de seguridad, los buzones siguen vacíos y la participación es muy baja, de toda la estación solamente 8 personas han sus reportes.

23 Reportes

08 Personas

SI DETECTAS UN RIESGO Y NO LO REPORTAS, EXISTE UNA GRAN PROBABILIDAD DE QUE POSTERIORMENTE OCURRA UN ACCIDENTE ...

...UN ACCIDENTE QUE TUVISTE LA OPORTUNIDAD DE EVITAR...

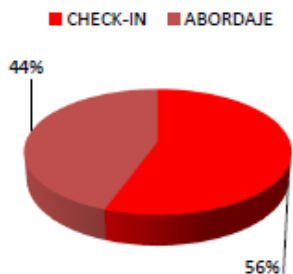
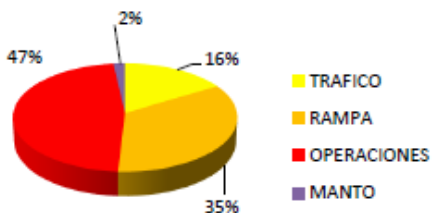
...DE LA MISMA MANERA EXISTE LA PROBABILIDAD DE QUE ESE ACCIDENTE TE OCURRA A TI.



INFORMACIÓN AL PERSONAL



% De participación por proceso, en donde se presentan eventos que afectan la calidad del servicio, resultado del análisis de riesgos ...



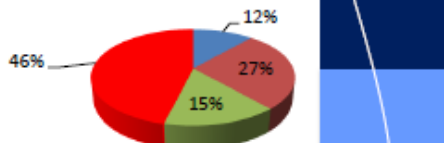
Gerencia de Capacitación

Actividades en rampa afectadas

- SEGUROS Y REDES
- EQUIPAJE Y CARGA
- LIMPIEZA
- AN/AP



- COORDINACION CON CAPITAN
- W/B
- ENVIO DE MENSAJES
- SUPERVISION RAMPA



Dirección de Operaciones



Safety Management System

Trípticos



Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS)

Es un enfoque sistémico para la gestión de seguridad operacional, que incluye:

- Una estructura organizacional
- Lineas de responsabilidad
- Políticas
- Procedimientos

Todo proveedor que implementa un SMS dentro de su organización, debe de integrar los siguiente elementos:

- Política y objetivos
- Gestión de riesgo
- Supervisión y medición
- Capacitación y adiestramiento
- Comunicación de información de seguridad

Con lo que PHS cuenta con su Sistema de Gestión de Seguridad el cual esta en proceso de certificación con DGAC y sera medido y evaluado con reconocimiento internacional durante la auditoria de ISAGO.

¿Sabías qué...?

La Gestión de Riesgo de seguridad operacional se conforma con un sistema formal de registro de información de seguridad, identificando peligros y riesgos en las operaciones.



¡ Peligro !

Condición, objeto o actividad, que podría causar lesiones al personal, daños al equipamiento o estructuras, pérdida de material, o reducción de la habilidad para desempeñar una función determinada, misma que puede amenazar la seguridad operacional.

Riesgos

Por definición el Riesgo es la evaluación de las consecuencias de un peligro, expresado en términos de probabilidad y gravedad, tomando como referencia la peor condición previsible.

¡ Evitemos que suceda !



isagobarron@ata.com.mx

GROUND SERVICE REPORT



0279 STATION: MEX DATE: 30-8-13
 AIRLINE: CU FLIGHT: 130/131

GROUND SERVICES	EXCELLEN	GOOD	FAIR	POOR
	STAFF	X		
FOD	X			
CSE	X			
BRIEFING	X			
MARSHALING	X			
LOADING / UNLOADING	X			
CABIN CLEAN	X			
PUSH BACK	X			
DISPATCH	X			
PASSENGER SERVICES	X			

REMARKS _____
 AIRLINE REPRESENTATIVE: *Pablo Cano*

PASSENGER HANDLING SERVICES LOAD MASTER
 NAME: _____ SIGNATURE: _____

Die: Juan Carlos Sánchez
 Fecha: 01 de marzo de 2012 16:41 p.m.
 Para: Felipe Salas; Guillermo Capello; Abel Aguilar CUN; Nancy Perez; Fernando Avendaño; Rosario Ortiz
 CC: Jorge Barrón
 Asunto: Cierre de auditoría "CUN"

Buenos tardes todos,

Por medio del presente hago de su conocimiento el **cierre de auditoría** que se realizó del 13 al 14 de febrero del 2012 a la estación de "CUN" como parte de la certificación ISAGO, dándoles las gracias por su colaboración y apoyo para la contestación de los puntos encontrados.

De antemano les exhorto a un mejor empeño y dedicación en cada una de sus actividades encomendadas.

Gracias.

Atte,
 Juan Carlos Sánchez Rivero
 Ingeniería Operaciones

Cierre de Auditoria

Notificación y confirmación



Seguimiento

No.	Descripción	No. cumplimiento	No. cumplimiento	Fecha	Fecha	Comentarios
DEFINICIÓN DE ESTACIÓN (EN)						
1.1	Definición de la estación de mantenimiento para el vuelo de la línea aérea...	X		28-ago-12	28-ago-12	Se definió la estación de mantenimiento para el vuelo de la línea aérea...
1.2	Definición de la estación de mantenimiento para el vuelo de la línea aérea...	X		28-ago-12	28-ago-12	Se definió la estación de mantenimiento para el vuelo de la línea aérea...
SE PLANEO DE MANEJO Y SERVICIO (EN)						
2.1	Definición de la estación de mantenimiento para el vuelo de la línea aérea...	X		28-ago-12	28-ago-12	Se definió la estación de mantenimiento para el vuelo de la línea aérea...
2.2	Definición de la estación de mantenimiento para el vuelo de la línea aérea...	X		28-ago-12	28-ago-12	Se definió la estación de mantenimiento para el vuelo de la línea aérea...
OPCIONARIO Y SERVICIO (EN)						
3.1	Definición de la estación de mantenimiento para el vuelo de la línea aérea...	X		28-ago-12	28-ago-12	Se definió la estación de mantenimiento para el vuelo de la línea aérea...
SERVICIO A PASAJEROS (EN)						
4.1	Definición de la estación de mantenimiento para el vuelo de la línea aérea...	X		28-ago-12	28-ago-12	Se definió la estación de mantenimiento para el vuelo de la línea aérea...

Plan y alcance

Tema
Generalidades ISAGO
Alcance Auditoria
Familiarización de la documentación PHS
Filosofía organizacional
Alcance de los listados de auditoria
Revisión estándares de mantenimiento
Revisión estándares de capacitación
Revisión estándares de Aseguramiento
Verificación de la estación

Reporte de Auditoria

Generación de acciones correctivas

