



Manual del Usuario de Procedimientos Administrativos

Fecha de emisión: 31/05/19

No. de Revisión:

Hoja: 1

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

JUNIO 2019



Elaborado por:
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:
Jesús Alberto Ferrer Martínez

Aprobado por:
Ricardo Díaz Godoy



Manual del Usuario de Procedimientos Administrativos

Fecha de emisión: 31/05/19

No. de Revisión:

Hoja: 2

Índice.

1. Introducción.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Perfil del Puesto.....	4
4. Funciones.....	5
5. Horario.....	6
6. Control de la papelería de la empresa.....	6
7. Actualización de expedientes de personal.....	8
8. Aviso y actualización de la vigencia de documentos en el SCA.....	11
9. Directorios.....	13
10. Observaciones y sugerencias.....	14
11. Organigramas.....	15



Elaborado por:
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:
Jesús Alberto Ferrer Martínez

Aprobado por:
Ricardo Díaz Godoy

1. Introducción.

Este manual de procedimientos ha sido creado para definir las actividades y responsabilidades del puesto de Asistente Administrativo de México Transportes Aéreos, S.A. de C.V. (Airmex) con el fin de que la persona que ocupe dicho cargo pueda desempeñar sus funciones con el seguimiento de este manual.

El Asistente Administrativo es responsable de auxiliar a la coordinación, en el buen funcionamiento del área, realizando labores tales como archivar, planificar y coordinar las actividades generales de la oficina, además de redactar los reportes correspondientes.

2. Objetivo.


El objetivo primordial de este manual de procedimientos es fungir como una herramienta de carácter administrativo para una correcta descripción del puesto antes mencionado, que forma parte de la estructura organizacional de Airmex, y está diseñado para definir las líneas de responsabilidad.

Lo anterior con el fin de que el interesado pueda identificar puntualmente su interacción con los diferentes departamentos de la empresa, logrando así una mejor relación con éstos, señalando sus áreas de oportunidad, su desempeño, así como la ejecución de sus funciones.

Elaborado por:
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:
Jesús Alberto Ferrer Martínez

Aprobado por:
Ricardo Díaz Godoy

	Manual del Usuario de Procedimientos Administrativos		
		Fecha de emisión:	31/05/19
		No. de Revisión:	
		Hoja:	4

3. Perfil del Puesto.

Asistente Administrativo:

La persona que ocupe el cargo de Asistente Administrativo debe contar con las siguientes competencias, ya que es responsable del buen funcionamiento de la oficina realizando labores administrativas, tales como archivar, planificar y coordinar las actividades generales de ésta, así mismo debe tener la capacidad de desempeñar el puesto de Sobrecargo cuando así lo requiera la empresa.

- a. Se requiere una persona con título universitario ya sea en administración de empresas, economía, finanzas, contaduría pública, o afín.
- b. Preferentemente de sexo femenino.
- c. Manejar las llamadas telefónicas de manera respetuosa, elocuente y eficaz.
- d. Debe tener excelentes habilidades de comunicación (oral y escrita), vocación de servicio, orientación al cliente y proactividad.
- e. Ser capaz de trabajar de manera independiente y como parte de un equipo multidisciplinario.
- f. Ser capaz de manejar varias tareas al mismo tiempo y de trabajar bajo presión en un entorno dinámico y activo.
- g. Debe archivar documentos y de mantener el área de trabajo limpia y ordenada en todo momento.
- h. Procesar textos, utilizar hojas de cálculo, programas para presentaciones, y manejar bases de datos.
- i. Saber utilizar y manejar equipos de oficina (ordenadores, fotocopiadoras e impresoras).
- j. Honesto(a), discreto(a) y con altos niveles de integridad.
- k. Ser capaz de manejar información confidencial y sensible.
- l. Tener buena presencia formal.
- m. Necesariamente que viva en Toluca o sus inmediaciones.

Elaborado por: Alfonso Hoyo Angers	Revisado por: Jesús Alberto Ferrer Martínez	Aprobado por: Ricardo Díaz Godoy
---------------------------------------	--	-------------------------------------

- n. Bilingüe en inglés a un 80% (hablado y escrito) como mínimo.
- o. Disponibilidad para viajar los 365 días del año las 24 horas del día.
- p. Tener vigente su pasaporte, así como su visa de Estados Unidos de Norteamérica.

4. Funciones.

El Asistente Administrativo tiene a su cargo las siguientes funciones que se enuncian a continuación:

- a. Recibir a los visitantes del hangar y guiarlos a sus destinos correspondientes.
- b. Asistir a la Coordinación en actividades administrativas varias como son:
 - I. Servicios de mensajería.
 - II. Archivo de documentos.
 - III. Atender y transferir llamadas.
 - IV. Repartición de circulares para el personal, entre otras.
- c. Escanear documentos físicos para respaldarlos de forma digital.
- d. Interactuar con clientes y terceros de manera cordial y eficiente.
- e. Responsable del buen funcionamiento de la oficina en ausencia del Coordinador(a) Administrativo, resolviendo cualquier problema o requerimiento administrativo que surja, como, por ejemplo, compra de boletos de avión y reservación de hoteles, así como renta de autos.
- f. Solicitar nuevos suministros de papelería y hacerse cargo de su custodia.
- g. Mantener su área de trabajo limpia y ordenada.
- h. Debe mantener actualizados los expedientes del personal, así como los directorios de emergencia de las autoridades locales tanto en plataforma como físicamente.

Elaborado por:
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:
Jesús Alberto Ferrer Martínez

Aprobado por:
Ricardo Díaz Godoy

- i. Aviso y actualización de vencimientos de documentación de las tripulaciones y en general de toda la empresa en el SCA (sistema de control aeronáutico).
- j. Tener un calendario actualizado con las fechas de cumpleaños de todo el personal, con el fin de que se le felicite a través de un chat interno que tienen todos los empleados de Airmex.
- k. Debe desempeñar la función de Sobrecargo cuando la empresa lo requiera, siendo esta su función principal, ajustándose al manual de Sobrecargo correspondiente y desempeñando las funciones administrativas que se enlistan en este manual de forma secundaria.

5. Horario.

El Asistente Administrativo tiene un horario de trabajo establecido de la siguiente manera: Trabaja de lunes a viernes tomando como descanso los días sábado y domingo.

Se debe presentar en la empresa a las 9:00 de la mañana para retirarse a las 18:00 horas contando con una hora para tomar sus alimentos.

Cabe aclarar, que sus horarios y sus días de descanso pueden variar dependiendo de la operación aérea de la empresa, cuando se requiera que desempeñe su función como Sobrecargo.

6. Control de la papelería de la empresa.

Es responsabilidad del Asistente Administrativo controlar la papelería de la empresa resguardándola bajo llave y realizando los pedidos correspondientes para surtirla cuando se requiera. Con base a lo anterior debe llevar a cabo lo siguiente:

- a. La papelería se encuentra resguardada en unas gavetas bajo llave.
- b. Al momento de que un empleado del hangar requiera algún artículo, se presenta con el Asistente Administrativo para solicitarle la llave de dichas gavetas y tomar la papelería que necesita. En el caso de que el Asistente Administrativo no se encuentre el Coordinador(a) Administrativo cuenta con una copia de la llave, así como también el área de seguridad.
- c. Posteriormente el empleado debe anotar en la bitácora de control de papelería ([Véase Anexo I](#)) que se encuentra disponible arriba de las gavetas, la fecha del día, el artículo que tomó, el número de artículos que tomó, su nombre y apellido para posteriormente devolver la llave al Asistente Administrativo.

Elaborado por:
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:
Jesús Alberto Ferrer Martínez

Aprobado por:
Ricardo Díaz Godoy

- d. Semanalmente o antes si requiere el Asistente Administrativo revisa la bitácora con el fin de analizar los artículos que se necesiten resurtir.
- e. El Asistente Administrativo lleva a cabo una relación de todos los artículos que se deben resurtir anotando también si se requiere de un pedido especial de papelería para alguna área. En el caso de que dicho pedido especial tenga un costo mayor a \$500.00 (quinientos pesos 00/100) el área interesada deberá solicitar autorización al Director de Operaciones para poder realizar la compra.
- f. El Asistente Administrativo se comunica con el proveedor para realizar el pedido, solicitando que le envíe a su correo la factura de la compra, la revisa y la reenvía a la Coordinación Administrativa. Cabe aclarar que dicha factura no debe de ser por un monto mayor a \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100) ya que si fuera el caso no podrá pagarse en efectivo por lo que el Coordinador Administrativo deberá solicitar una transferencia a través del Contador General siguiendo el procedimiento de pago a proveedores descrito en dicha área.
- g. Si la factura es menor a \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100) el Asistente Administrativo acuerda con el proveedor la fecha de entrega y la hora aproximada en que se presentará en el hangar.
- h. El día señalado recibe al proveedor en el hangar para que le entregue la papelería y solicita al Coordinador(a) el dinero en efectivo de su caja chica para proceder a pagar.
- i. En el caso de que el Asistente Administrativo no se encuentre, recibirá la papelería el Coordinador(a) Administrativo o bien el departamento de vigilancia en un caso especial.

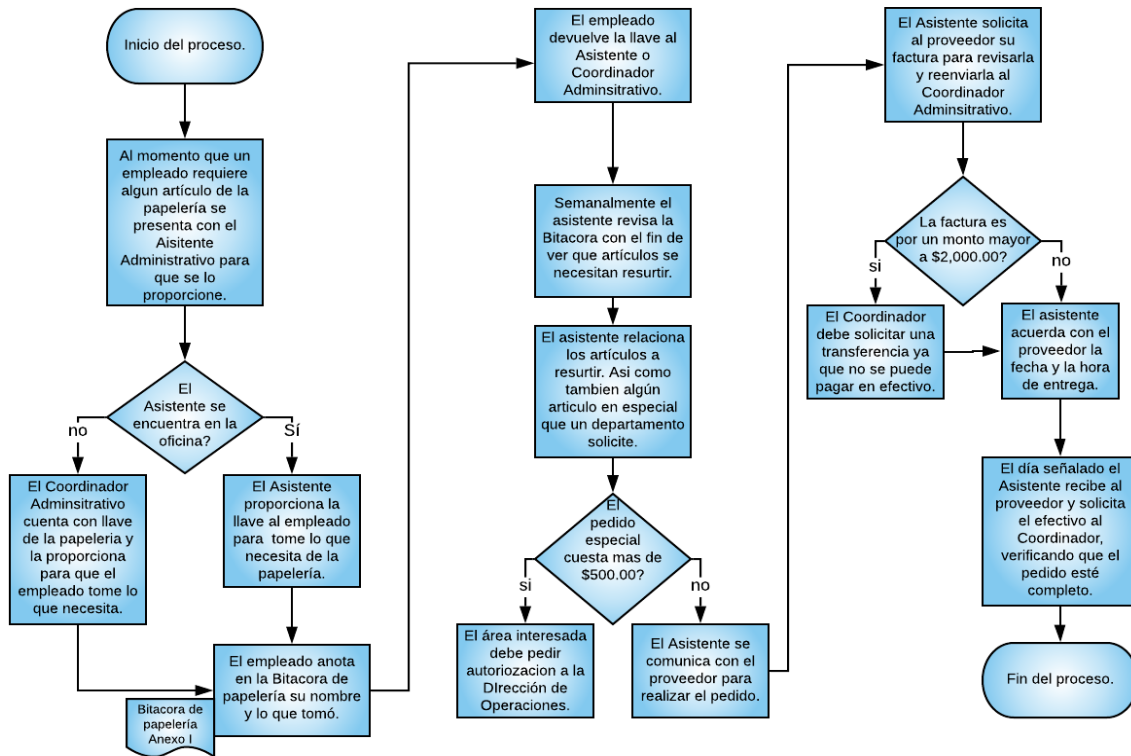
Elaborado por:
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:
Jesús Alberto Ferrer Martínez

Aprobado por:
Ricardo Díaz Godoy

MEXICO TRANSPORTES AEREOS S.A. DE C.V.

Control de la papelería de la empresa



7. Actualización de expedientes de personal.

Todo el personal perteneciente a Airmex, debe de estar dado de alta en el sistema SCA (sistema de control aeronáutico) en donde se captura su información personal, así como sus documentos que deben mantener actualizados en el caso de la tripulación, operaciones, y mantenimiento. Es responsabilidad del Asistente Administrativo registrar oportunamente dicha información sujetándose al siguiente proceso:

Al momento en que ingresa un nuevo empleado a la empresa, el Coordinador(a) Administrativo le solicita toda su documentación personal digitalizada, la cual varía dependiendo del departamento al que pertenece, pues en el caso de personal de tripulación, operaciones, y mantenimiento requieren información adicional como se describe a continuación.

Elaborado por: Alfonso Hoyo Angers	Revisado por: Jesús Alberto Ferrer Martínez	Aprobado por: Ricardo Díaz Godoy
---------------------------------------	--	-------------------------------------

a. Personal del departamento de administración y de rampa.

En este caso el Asistente Administrativo recibe de parte del Coordinador(a) la información personal del nuevo elemento como es su información curricular y copias de los siguientes documentos:

- I. Acta de nacimiento.
- II. IFE.
- III. CURP.
- IV. RFC.
- V. Cédula profesional.
- VI. Comprobante de domicilio.
- VII. Cursos o adiestramientos adicionales.
- VIII. Informe de antecedentes no penales.

Todo esto digitalizado, por lo que procede a imprimir dicha información para guardarla en la carpeta correspondiente al departamento que pertenece con su índice y separador por empleado. Dicha carpeta se archiva en la biblioteca localizada fuera de la oficina del Director de Operaciones.

b. Personal de mantenimiento. En el caso del personal de mantenimiento de nuevo ingreso, el Asistente Administrativo recibe del Coordinador(a) la misma documentación enlistada en el inciso anterior más copias de la siguiente documentación:

- I. Licencia Federal para personal técnico aeronáutico.
- II. Certificado Médico.
- III. Pasaporte.
- IV. Visa americana.
- V. Cursos de capacitación vigentes relacionados con las operaciones aéreas.
- VI. Información curricular vigente y actualizada. (Cabe aclarar que dicha información curricular se debe actualizar anualmente).

Esta información la imprime y la guarda en la carpeta correspondiente asignando un separador para cada empleado y actualizando su índice. La carpeta también se coloca en la biblioteca.

c. Personal de tripulación y operaciones. La documentación que recibe el Auxiliar Administrativo es la misma que se enlistó en el punto anterior con la diferencia que debe abrir una carpeta por cada integrante de la tripulación y de operaciones archivándola también en la biblioteca. Cabe aclarar que solo en el caso de los pilotos deberán entregar copia de su certificado RTARI (Radio telefonista aeronáutico internacional).

Elaborado por:
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:
Jesús Alberto Ferrer Martínez

Aprobado por:
Ricardo Díaz Godoy

	Manual del Usuario de Procedimientos Administrativos		
		Fecha de emisión:	31/05/19
		No. de Revisión:	
		Hoja:	10

Captura en el sistema SCA (sistema de control aeronáutico).

Una vez que el Asistente Administrativo tiene la documentación digitalizada e impresa del nuevo integrante, procede a capturarla en el sistema SCA de la siguiente manera (**Véase manual del SCA para esta función**):

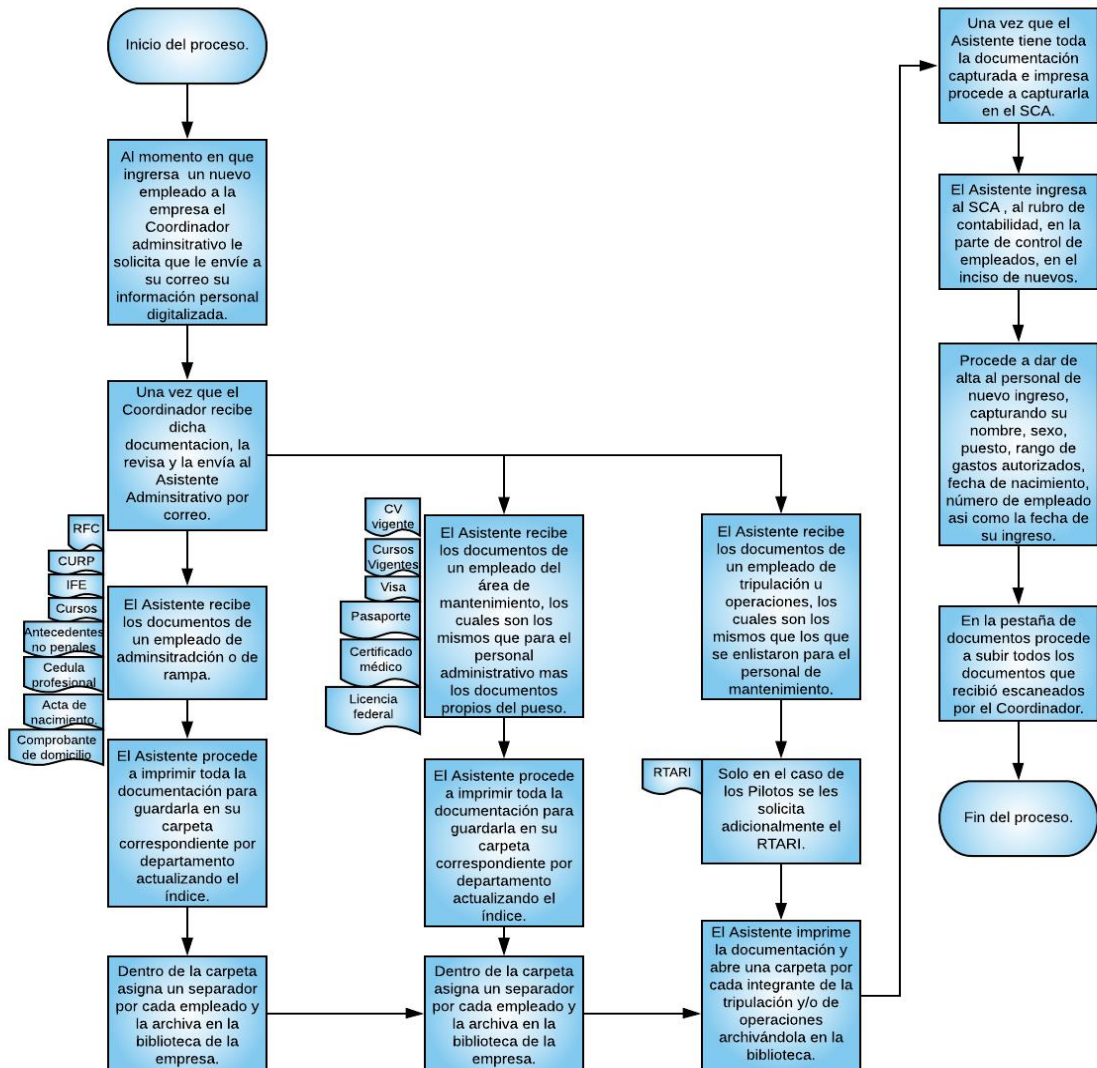
- a. El Asistente Administrativo ingresa con su usuario y clave al sistema SCA al rubro de contabilidad / empleados / control de empleados / nuevo.
- b. En la parte de nuevos da de alta a todo el personal de nuevo ingreso capturando su nombre completo, sexo, puesto, rango de gastos autorizados para su puesto, fecha de nacimiento, número de empleado y la fecha en que ingresó. En la pestaña de “documentos” dentro del mismo módulo procede a subir todos los documentos que recibió escaneados por parte del Coordinador(a) Administrativo.
- c. Cabe aclarar que dentro del rubro de operaciones se dan de alta los pasajeros que participan en los vuelos anexando sus datos, pasaporte y visa únicamente.
- d. Una vez que el nuevo integrante esta dado de alta en el sistema SCA, automáticamente se genera una ID (identificación del empleado) interno.



Elaborado por: Alfonso Hoyo Angers	Revisado por: Jesús Alberto Ferrer Martínez	Aprobado por: Ricardo Díaz Godoy
---------------------------------------	--	-------------------------------------

MEXICO TRANSPORTES AEREOS S.A. DE C.V.

Actualización de expedientes de personal



8. Aviso y actualización de la vigencia de documentos en el SCA.

La tripulación, el departamento de operaciones, así como el departamento de mantenimiento cuentan con documentación que es de vital importancia que se mantenga vigente como son:

Elaborado por: Alfonso Hoyo Angers	Revisado por: Jesús Alberto Ferrer Martínez	Aprobado por: Ricardo Díaz Godoy
---------------------------------------	--	-------------------------------------

- a. Pasaporte.
- b. Visa americana.
- c. Licencia para personal técnico aeronáutico.
- d. Examen médico.
- e. Cursos pertinentes a su actividad actualizados.
- f. RTARI (solo en el caso de los pilotos)

Es responsabilidad del Asistente Administrativo verificar semanalmente que toda la documentación antes mencionada se mantenga vigente en todo momento de la siguiente manera:

- a. El Asistente Administrativo ingresa con su usuario y clave al sistema SCA, al rubro de contabilidad / archivo / vencimiento de documentos (Véase manual del SCA para este rubro).
- b. Una vez dentro de la opción “vencimiento de documentos” se despliega toda la documentación de la tripulación, operaciones, mantenimiento, pasajeros, aeronaves y en general todos los documentos legales de la empresa, ordenada por fechas de vencimiento, así como el nombre del área o involucrado, indicando por colores el estatus en que se encuentra cada documento de la siguiente manera:
 - I. Indicador de color azul claro. Significa que el documento está en orden y faltan entre 5 y 6 meses para su vencimiento.
 - II. Indicador de color azul marino. Significa que el documento vence en 3 o 4 meses.
 - III. Indicador en color verde. Significa que el documento vence en 1 o 2 meses.
 - IV. Indicador en color amarillo. Significa que el documento vence en un mes.
 - V. Indicador en color naranja. Significa que el documento vence durante el mes en curso.
 - VI. Indicador en color rojo. Significa que el documento ya está vencido.

El Auxiliar Administrativo copia la información del sistema que se encuentra con indicador naranja (vence dentro de un mes) a un archivo de Excel y lo envía por correo electrónico al Director de Operaciones, al Gerente de Operaciones, al Coordinador(a) Administrativo, al Gerente de Mantenimiento y al empleado involucrado.

Es importante mencionar que se debe de evitar en todo momento que cualquier documento se venza es decir que se ponga en rojo ya que esto trae implicaciones graves para la empresa.

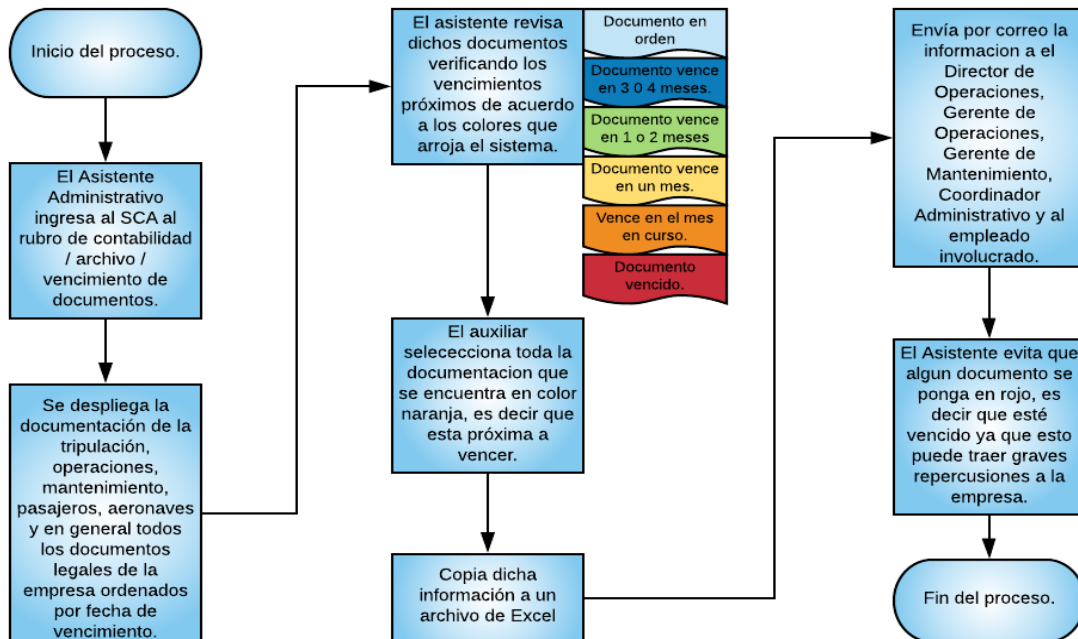
Elaborado por:
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:
Jesús Alberto Ferrer Martínez

Aprobado por:
Ricardo Díaz Godoy

MEXICO TRANSPORTES AEREOS S.A. DE C.V.

Aviso y actualización de la vigencia de documentos en el SCA.



9. Directorios.

El Asistente Administrativo es responsable de mantener actualizados todos los directorios de la empresa los cuales son:

a. Directorio de personal.

El Asistente Administrativo debe elaborar el directorio de todos los empleados de la empresa y subirlo a la plataforma de Airmex, manteniéndolo actualizado cada vez que ingresa un nuevo empleado o bien cuando se retira. Dicho directorio tiene el nombre del empleado, el puesto o área a la que pertenece, la extensión de su lugar, su número celular, teléfono particular y el correo que le asignó la empresa.

b. Directorio telefónico interno.

El Asistente Administrativo debe colocar en cada escritorio de la empresa, un directorio con todas las extensiones y número directo de cada empleado. Este directorio lo debe de elaborar en Excel e imprimirlo para su colocación.

Elaborado por:
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:
Jesús Alberto Ferrer Martínez

Aprobado por:
Ricardo Díaz Godoy

c. Directorio de ejecutivos para casos de emergencia.

El Asistente Administrativo debe elaborar y mantener actualizado, un directorio que subirá al portal de Airmex con los teléfonos de los ejecutivos a los que se les debe llamar en el caso de que se presente una emergencia en la empresa, anotando el puesto, nombre, teléfono de su oficina con la extensión, su número celular y el correo electrónico que les asignó la empresa.

d. Directorio de teléfonos de emergencia.

El Asistente Administrativo debe elaborar un directorio con los teléfonos de las autoridades a las que se debe de llamar en el caso de que se presente una emergencia en la empresa, e imprimirlos para colocarlos en cada escritorio del hangar.

Dicho directorio debe contener el número telefónico de:

- I. Seneam. (Servicio a la navegación en el espacio aéreo mexicano).
- II. Comandancia aeropuerto Toluca AFAC. (Agencia Federal de Aviación Civil).
- III. Migración.
- IV. Aduanas.
- V. Sanidad/OISA (Oficinas de inspección agropecuaria).
- VI. AMAIT (Administradora Mexiquense del Aeropuerto Internacional de Toluca).
- VII. PFP (Policía Federal).
- VIII. CREI (Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios).
- IX. Cruz Roja Mexicana.
- X. H. Cuerpo de Bomberos.

10. Observaciones y sugerencias.

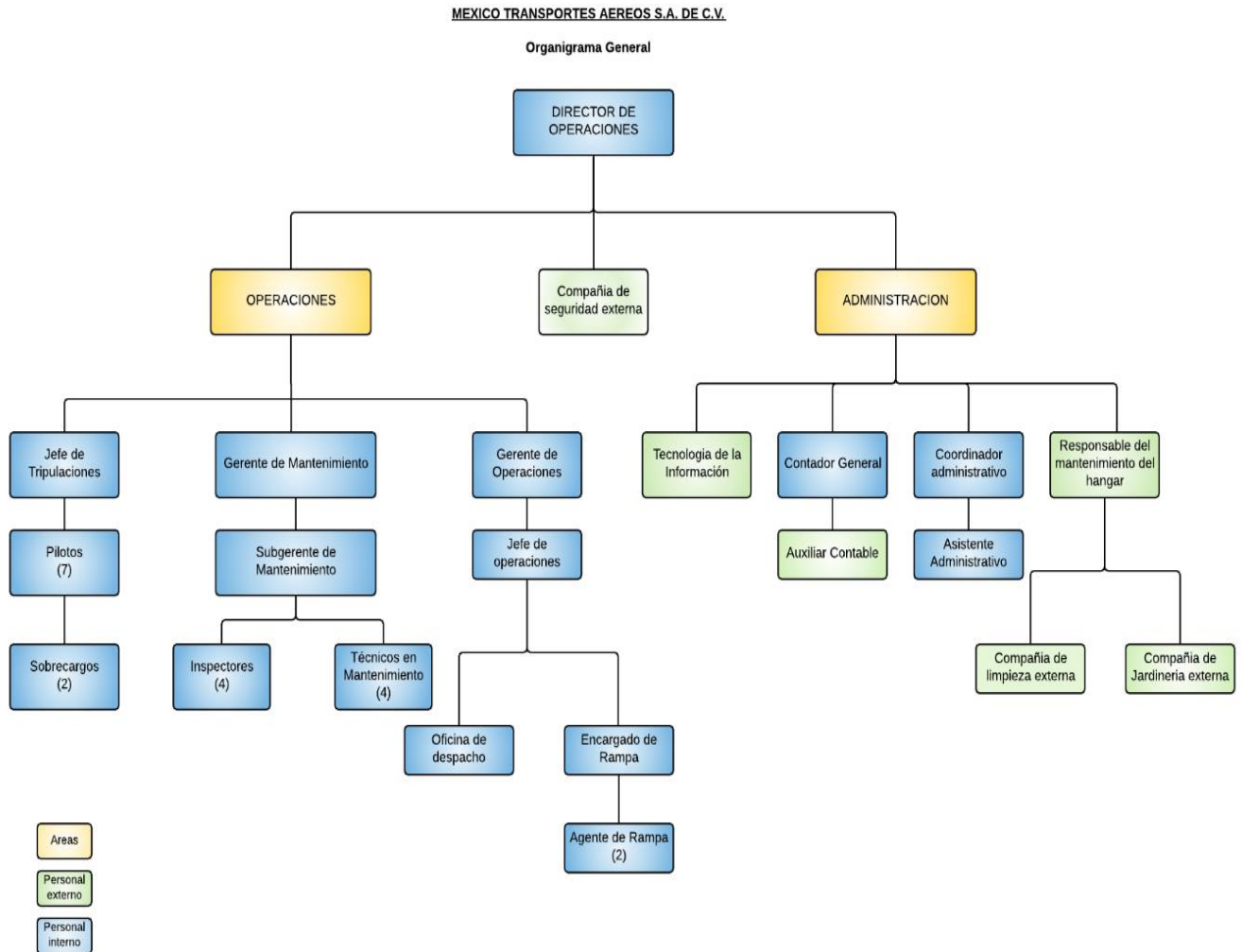
- a. Se solicitará al encargado de TI (Tecnología de la información) que dentro del SCA en la parte de vencimiento de documentos agregue el responsable de renovar cada uno de los documentos capturados.
- b. En lo que se refiere al proceso número 8 que se refiere al vencimiento de documentos dentro del SCA, se sugiere tener una charola en color rojo en el escritorio del Asistente Administrativo, para que al momento de que el responsable renueve o actualice su documento, lo coloque en dicha charola con el fin de que el Asistente Administrativo lo actualice en el SCA y verifique si dicho documento se archivó en el lugar correspondiente.

Elaborado por:
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:
Jesús Alberto Ferrer Martínez

Aprobado por:
Ricardo Díaz Godoy

11. Organigramas.



Elaborado por:
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:
Jesús Alberto Ferrer Martínez

Aprobado por:
Ricardo Díaz Godoy

MEXICO TRANSPORTES AEREOS S.A. DE C.V.

Organigrama del Auxiliar Administrativo



airmex
soluciones aéreas

Elaborado por:
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:
Jesús Alberto Ferrer Martínez

Aprobado por:
Ricardo Díaz Godoy