



**Manual del Usuario de  
Procedimientos Administrativos**

Fecha de emisión: 06/02/20

No. de Revisión:

Hoja: 1

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**ACCESO A LAS INSTALACIONES DE  
MEXICO TRANSPORTES AEREOS, S.A. DE C.V.**

**FEBRERO 2020**



Elaborado por:  
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:

Aprobado por:



# Manual del Usuario de Procedimientos Administrativos

Fecha de emisión: 06/02/20

No. de Revisión:

Hoja: 2

## Índice:

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivo. ....	3
3.	Antecedentes. ....	4
4.	Puertas de acceso y salidas.....	4
5.	Ingreso a las instalaciones sin tarjeta magnética (visitas o proveedores).....	7
6.	Responsables del manejo, configuración y emisión de reportes del sistema. ....	8
7.	Requerimientos de Configuración, sistema operativo y módulos. ....	8
8.	Operaciones básicas del sistema ZKACCESS 3.5.....	9



Elaborado por:  
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:

Aprobado por:



# Manual del Usuario de Procedimientos Administrativos

Fecha de emisión: 06/02/20

No. de Revisión:

Hoja: 3

## 1. Introducción.

Este manual de procedimientos ha sido creado para definir las reglas, procesos y políticas que se deben seguir para el acceso y salida de las instalaciones de México Transportes Aéreos S.A. de C.V. (Airmex) por todos y cada uno de los colaboradores, personal de vigilancia, limpieza, visitantes y proveedores externos.

Así mismo se designan responsables que se harán cargo del mantenimiento, actualización, captura y emisión de reportes del sistema que controla los accesos y salidas de Airmex.

## 2. Objetivo.

El objetivo primordial de este manual de procedimientos es incrementar y mejorar la seguridad de Airmex en todas sus puertas llevando un adecuado control. Por lo anterior, debe utilizarse como una herramienta de registro para la entrada y salida de todos los colaboradores cumpliendo con los procedimientos establecidos, así mismo registrar la entrada y salida de los proveedores y visitas a las instalaciones de Airmex.

Se anexa a este manual el instructivo del proveedor el cual especifica el funcionamiento del sistema que se utiliza en las principales puertas de acceso a Airmex, describiendo por pasos su operación con el fin de que los responsables lo controlen y manejen.

Elaborado por:  
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:

Aprobado por:

### 3. Antecedentes.

Actualmente la gestión de la seguridad ha aumentado en cuestión de las empresas modernas. Es por eso que Airmex comprometido con la seguridad de sus instalaciones, clientes y colaboradores implementó un sistema llamado ZKAccess, creando una administración del control de accesos fácil y práctica.

### 4. Puertas de acceso y salidas.

Airmex cuenta con un total de 10 puertas controladas por el sistema mencionado en el punto 3 las cuales operan con las tarjetas magnéticas que se le asigna a todo el personal de la empresa, así como al personal externo que opera diariamente en las instalaciones (limpieza y vigilancia). Las puertas están clasificadas de la siguiente manera:

a. Puertas de acceso y salida de la entrada principal.

**Puerta de acceso principal.** Se trata de la puerta que se encuentra sobre la calle 06 en la entrada de Airmex en donde se registra el primer acceso de los empleados y personal externo que cuente con una tarjeta ya sea desde su automóvil o bien caminando. Al momento de pasar la tarjeta por el lector, que se encuentra de su lado izquierdo o bien al teclear su clave, la puerta eléctrica se abrirá automáticamente permitiendo el acceso a Airmex, posteriormente el personal de vigilancia cierra de manera automática dicha puerta.

**Puerta de salida principal.** Se trata de la puerta para abandonar las instalaciones de Airmex hacia la calle 6 y en donde quedará registrada la salida de todos los empleados y personal externo con tarjeta asignada. El empleado o persona externa con tarjeta que abandona las instalaciones debe de pasar su tarjeta por el lector localizado de su lado izquierdo, o bien teclear su clave para que las puertas eléctricas se abran de manera automática y permitan su salida. Posteriormente el personal de vigilancia procede a cerrar de manera automática dichas puertas de salida.

Cabe aclarar que adicionalmente al control de acceso y salida mencionado anteriormente, el personal de vigilancia lleva un registro llamado "Control de Acceso Vehicular" ([Véase Anexo I](#)), en el cual anotan tanto la entrada como la salida del personal de Airmex con su vehículo (modelo, color y placas) el asunto y si existieron observaciones al respecto.

Elaborado por:  
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:

Aprobado por:

b. Puertas de acceso y salida a la sala de primer contacto.

**Puerta de acceso a la sala de primer contacto.** El empleado o persona externa con tarjeta que se dirija al acceso de la sala de primer contacto deberá registrar su entrada pasando su tarjeta asignada o bien, tecleando su clave en el lector que se encuentra ubicado en el lado derecho del acceso hacia la sala. La puerta procede a desbloquearse y la persona puede ingresar jalando la puerta hacia él. Una vez dentro, la puerta procede a cerrarse y bloquearse de manera automática.

**Puerta de salida de la sala del primer contacto.** Al momento que un empleado o persona externa con tarjeta requiere salir de la sala de primer contacto deberá pasar su tarjeta asignada o teclear su clave en el lector que se encuentra de su lado derecho para desbloquear la puerta y empujando la misma, salir hacia el estacionamiento. La puerta se cerrará y bloqueará inmediatamente después.

c. Puerta de acceso y salida al pasillo.

Una vez dentro de la sala del primer contacto se encuentra la puerta de acceso al pasillo la cual se desbloquea al momento de pasar la tarjeta o teclear su clave en el lector que se encuentra a la derecha de dicho acceso, la puerta se debe jalar hacia la persona que ingresa. Dicha puerta también es utilizada para salir del pasillo a la sala del primer contacto siguiendo el mismo procedimiento mencionado anteriormente con la diferencia que la puerta para salir se debe de empujar hacia afuera, y el lector para salir se localiza a la derecha de la persona.

d. Puerta de Acceso a sala de última espera.

Después de pasar por la puerta del pasillo se encuentra la puerta de acceso a la sala de última espera, la cual es ocupada por los pasajeros que abordarán un vuelo. El empleado o personal externo con tarjeta que ingrese o salga de dicha sala llevara a cabo el mismo procedimiento mencionado en el punto anterior para operar la puerta.

e. Esclusa.

Estas puertas son automáticas de presencia, una de ellas permite la salida de la sala de última espera a la esclusa y la siguiente puerta permite la salida de la esclusa para abordar o regresar de un vuelo. Dichas puertas son utilizadas por los pasajeros que abordarán un vuelo o que regresan de uno, por lo que si no está programado un vuelo las puertas de la esclusa deben de estar bloqueadas en todo momento restringiendo a los empleados y personal externo el acceso a esta área.

Elaborado por:  
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:

Aprobado por:

- f. Puerta de salida al hangar y acceso a la sala de última espera del hangar.  
Una vez que se ha ingresado a la sala de última espera, del lado derecho del empleado o persona externa con tarjeta, que ingresó se encuentra la puerta para salir al hangar la cual se empuja hacia afuera una vez que se ha colocado la tarjeta o la clave en el lector que se encuentra a su derecha para desbloquearla. Así mismo esta puerta se puede utilizar para ingresar del hangar hacia la sala de última espera realizando el mismo procedimiento mencionado anteriormente con la diferencia que la puerta se debe de jalar hacia la persona que ingresa.
- g. Puertas 1 y 2 de salida al hangar y acceso a la sala de primer contacto.  
Estas dos puertas para salir al hangar desde la sala del primer contacto se localizan a la derecha del empleado o persona externa con tarjeta que accesa a la sala de primer contacto, su operación es igual a las puertas del párrafo anterior sin embargo, su apertura es empujando hacia afuera. Para regresar del hangar a el área de primer contacto las puertas se deben de jalar hacia la persona que accesa.
- h. Puerta automática de presencia de acceso al hangar desde el pasillo del comedor.  
Esta puerta permite el acceso al hangar de las oficinas pasando por el pasillo del comedor. Para desbloquearla se pasa la tarjeta o bien se pone la clave en el lector que se encuentra del lado izquierdo del empleado o persona externa con tarjeta que accesa al hangar. Una vez que la persona accesa la puerta se cierra automáticamente y se bloquea. En el caso de que el empleado o persona externa con tarjeta regrese del hangar e ingrese por esta misma puerta se sigue el mismo procedimiento con la diferencia de que el lector se encuentra a la derecha de la persona que regresa.
- i. Puerta de salida de emergencia del hangar hacia el estacionamiento.  
Esta puerta debe de estar cerrada en todo momento, ya que el personal en general no debe ingresar ni salir por ella, solo puede ser utilizada por el personal de operaciones en el caso de que se requiera ingresar vehículos durante la programación de un vuelo, o bien ingresar compras o insumos en general. La operación de esta puerta es igual que las demás es decir, se debe colocar la tarjeta en el lector o bien teclear la clave para que se abra. Los lectores se encuentran del lado derecho de la persona que entra o sale.

**Nota 1:**

Los accesos y salidas de todas las puertas mencionadas anteriormente pueden ser controladas desde el sistema central, por lo que en el caso de que la Dirección de Operaciones así lo requiera se puede restringir a ciertas personas el acceso o salida a las áreas seleccionadas.

Elaborado por:  
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:

Aprobado por:

## 5. Ingreso a las instalaciones sin tarjeta magnética (visitas o proveedores).

Airmex cuenta con una compañía externa de seguridad contratada para vigilar y resguardar las instalaciones los 365 días del año. El equipo de seguridad está conformado por 6 elementos de los cuales 4 están en una jornada de 12 horas, es decir de 8:00 de la mañana a 20:00 horas, y dos elementos que están de las 20:00 horas a las 8:00 de la mañana del siguiente día.

El personal de seguridad externa se encuentra ubicado en una caseta a la entrada de las instalaciones de Airmex por la calle 06. Al momento de que una persona solicita el acceso a las instalaciones y no es empleado ni personal externo con tarjeta, procede a solicitarle una identificación (normalmente el INE) y que se registre en la Bitácora de visitantes ([Véase Anexo II](#)). En dicha Bitácora de acceso el visitante debe anotar la fecha, su nombre y que compañía representa, así como el nombre de la persona a quien visita, departamento y hora de entrada así como su salida cuando abandone las instalaciones, por último debe registrar su firma. Cabe aclarar que en el caso de que la persona porte equipo de cómputo deberá registrarlo también en el "Formato de salida o entrada de equipo" ([Véase Anexo III](#)).

El personal de seguridad le indica al visitante donde dejar su vehículo y lo escolta a la puerta de acceso del primer contacto hasta el momento que lo reciba el empleado al que viene a visitar y sea el quien le de el acceso a las instalaciones acompañándolo en todo momento. En el caso de que se trate de un proveedor de servicios como jardinería, papelería, etc. será el personal de seguridad quien le dará el acceso a las áreas que requiere visitar acompañándolo en todo momento hasta que se retire de las instalaciones.

Si un visitante requiere ingresar a las instalaciones fuera de los horarios de oficina, los cuales son de 9:00 a 18:00 horas, previamente el departamento de seguridad debió haber recibido un memorándum del empleado que solicita que dicho visitante tiene derecho al acceso a las instalaciones con vo.bo. del Director de Operaciones especificando de que hora a qué hora estará, que trabajo va a desarrollar, cuantas personas pueden acompañarlo y si procede instrucciones específicas para atender a dicha visita.

En el caso de que el personal de seguridad no reciba ningún aviso, no permitirá el acceso a ninguna persona fuera del horario de oficinas. En estos casos dicho departamento debe tener a la mano los teléfonos celulares de todos los empleados de Airmex con el fin de llamar al responsable del proveedor y por esta vía solicitar la autorización para el acceso de dicho proveedor, así como las instrucciones de lo que llevará a cabo.

En estos casos el personal de seguridad debe escoltar y acompañar a dicho proveedor en todo momento anotando cualquier anomalía o instrucción que se presente.

Elaborado por: Alfonso Hoyo Angers	Revisado por:	Aprobado por:
---------------------------------------	---------------	---------------

### 6. Responsables del manejo, configuración y emisión de reportes del sistema.

El sistema ZKAccess esta instalado en el equipo de computo de la empresa que se encuentra dentro del SITE el cual debe estar cerrado en todo momento. Únicamente tiene acceso a dicho lugar el Jefe de TI, el Jefe de Mantenimiento y el personal de seguridad.

La persona responsable del control, manejo, programación personalizada y asignación de las tarjetas magnéticas es el jefe de Mantenimiento. Así mismo coordina y supervisar el correcto desempeño de las funciones del personal de vigilancia, asegurándose que lleven un adecuado control de los proveedores, clientes y visitantes que ingresen a la empresa.

En lo referente a la instalación, funcionamiento y control del sistema, el responsable es el Jefe de TI (tecnología de la información) así como de la emisión y diseño de los reportes que solicite el Director de Operaciones.

### 7. Requerimientos de Configuración, sistema operativo y módulos.

Para que el sistema ZKAccess 3.5 funcione de manera óptima, se deben de cumplir con los siguientes requerimientos que deben ser analizados y evaluados por el Jefe de Tecnologías de la Información (TI).

- a. CPU: Frecuencia de 2.0 GH o más alta.
- b. Memoria: 1GB o superior.
- c. Equipo: Espacio disponible de 10 GB o más. Es recomendable usar una partición en el disco duro NTFS como directorio de instalación (Con esta partición se obtendrá un mayor rendimiento y mayor seguridad).
- d. Contar con un sistema operativo Windows XP/Windows 2003/Windows Vista/Windows 7.
- e. Bases de datos soportadas MS SQL Server2005/Microsoft Access.

Elaborado por:  
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:

Aprobado por:



	<b>Manual del Usuario de Procedimientos Administrativos</b>		
		Fecha de emisión:	06/02/20
		No. de Revisión:	
		Hoja:	9

### Módulos del sistema.

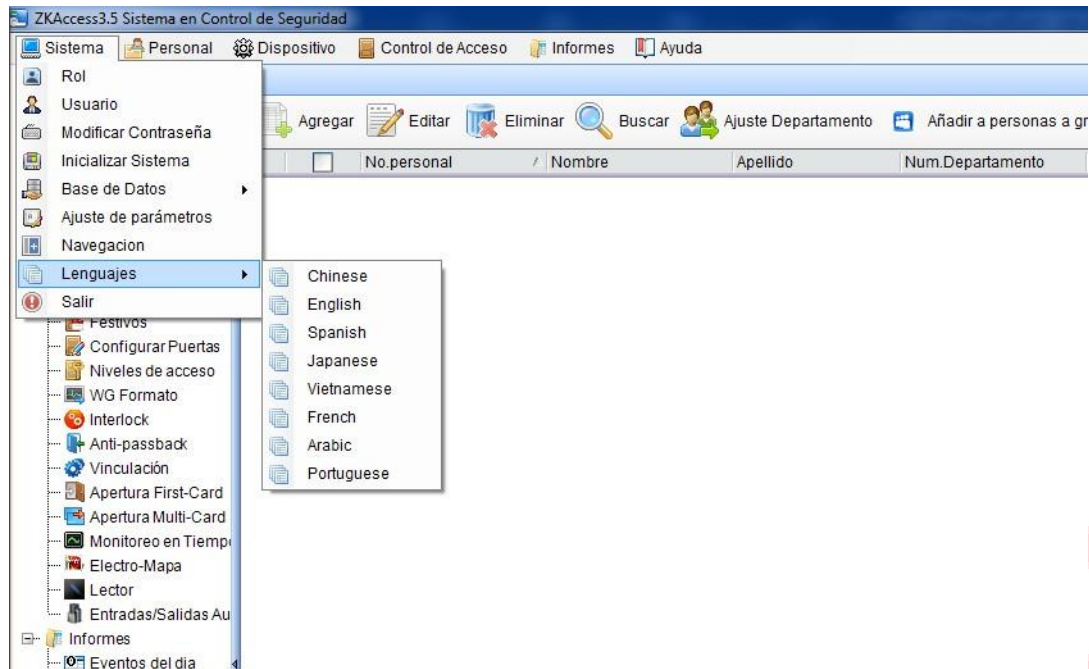
El sistema ZKAccess 3.5 incluye 5 módulos funcionales los cuales son:

- a. **Sistema personal:** Es la administración de los diferentes departamentos de Airmex, que se utiliza para configurar una tabla de organización; así mismo se utiliza para la administración del personal agregando su información, departamento y usuario.
- b. **Sistema de equipo:** Aquí se configuran los parámetros de comunicación, incluyendo los parámetros del sistema y los del equipo. Después de realizar la comunicación, la información de los equipos podrá ser visualizada y podrá realizar el monitoreo remoto así como cargar y descargar del sistema.
- c. **Sistema de Control de Acceso:** Este es un sistema de gestión basado en envío de datos, permitiendo las funciones normales de control de acceso, gestión del panel de control de acceso en red a través del PC y unificando las opciones de acceso del personal.
- d. El sistema de control de acceso establece un tiempo de apertura para la puerta y niveles para usuarios registrados por lo que estos podrán realizar la apertura de las puertas únicamente durante los niveles seleccionados.
- e. **Configuración de Sistema:** Primero, se debe asignar a los usuarios del sistema, configuración de roles de los módulos correspondientes; administración de base de datos (ruta de backup), inicialización y restauración; configuración de parámetros del sistema y administración de los registros de operación de este.

### **8. Operaciones básicas del sistema ZKACCESS 3.5.**

- a. **Seleccionar lenguaje.**  
Ingresar a **[Sistema]**, seleccionar **[lenguajes]**, y aparecerán un submenú con los diferentes idiomas, se debe seleccionar un idioma y reiniciar el software para que el cambio tome efecto.

Elaborado por: Alfonso Hoyo Angers	Revisado por:	Aprobado por:
---------------------------------------	---------------	---------------



b. **Ingresar al sistema.**

Se debe dar doble clic en el icono **ZKAccess3.5 Security System** del escritorio para que aparezca la interfaz de ingreso.



Ingrese el nombre de usuario y password para ingresar al sistema, para salir del sistema solo se debe hacer clic en el botón superior derecho (X), y confirme.

Elaborado por:  
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:

Aprobado por:

**c. Modificar contraseñas.**

Una vez dentro del sistema se debe hacer clic en [Modificar contraseña], y aparecerá la ventana de edición. Ingrese la contraseña anterior, después la nueva y confírmela, después haga clic en [Confirmar] para completar la edición.

**Nota.**

El nombre de usuario no distingue de mayúsculas o minúsculas pero en el caso de la contraseña el sistema si las distinguirá.

**d. Navegación.**


Después de ingresar al sistema se mostrará la interfaz de [Navegación] con las operaciones más comunes e importantes del sistema. Solo se debe de seleccionar cualquier icono y hacer clic en el para ingresar a la interfaz correspondiente.



Elaborado por:  
Alfonso Hoyo Angers

Revisado por:

Aprobado por:

	<b>Manual del Usuario de Procedimientos Administrativos</b>		
		Fecha de emisión:	06/02/20
		No. de Revisión:	
		Hoja:	12

9. Operaciones detalladas e instructivo del sistema.

En lo que se refiere a la descripción a detalle sobre la operación técnica y funcionamiento del sistema, véase el instructivo del mismo en el [Anexo IV](#) de este manual.



Elaborado por: Alfonso Hoyo Angers	Revisado por:	Aprobado por:
---------------------------------------	---------------	---------------