

# MANUAL DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SUBCOMITÉ DE CALIDAD DE AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

## CONTENIDO

|   | <b>Página</b> |
|---|---------------|
| I. Formalización del Documento .....                | 3             |
| II. Definiciones .....                              | 5             |
| III. Introducción .....                             | 6             |
| IV. Marco Legal .....                               | 7             |
| V. Objetivo del Manual .....                        | 8             |
| VI. Objetivos del Subcomité .....                   | 8             |
| VII. Integración del Subcomité .....                | 9             |
| VIII. Políticas de Operación del Subcomité .....    | 11            |
| IX. Funciones del Subcomité y sus Integrantes ..... | 16            |
| X. Informes del Subcomité .....                     | 23            |

*Este documento no puede ser mostrado, duplicado o usado para ningún propósito,  
todo o en partes, sin la autorización previa por escrito de*  
**Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S. A. de C. V.**

## I. Formalización del Documento

| Nombre del Documento   | No. de Registro   | Fecha de Primera Vigencia |
|--|---|---------------------------|
| Manual de Integración y Funcionamiento del Subcomité de Calidad de Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.                     | AICM-CO-018-2008  | Mayo 2008                 |
| Tipo   | Área  |                           |
| Manual de Organización<br>Manual de Procedimientos<br>Manual de Normas y Políticas<br><b>Manual de Comité</b> ✓<br>Instructivo<br>Otro (Especificar) | <b>Dirección General Adjunta<br/>Comercial y de Servicios</b> |                           |

| Elaboración  | Revisión  | Aprobación   |
|--|---|--|
| <br>C.P. JUAN GAYTÁN BARRERA<br>SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y CALIDAD | <br>ARQ. ANDRÉS LEÓN GILES<br>DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE OPERACIÓN               | <br>YOLANDA EMMA OLIVO ARROYO<br>DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL Y DE SERVICIOS |
| <br>DAVID FLORES GUILLAUMIN<br>SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS             | <br>LIC. ARTURO HERNÁNDEZ Y CABRERA<br>DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN |  |

## Control de Cambios

| FECHA | VERSIÓN | SECCIÓN MODIFICADA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|-------|---------|--------------------|------------------------|---------|--------|--------|
|       |         |                    |                        |         |        |        |
|       |         |                    |                        |         |        |        |
|       |         |                    |                        |         |        |        |
|       |         |                    |                        |         |        |        |
|       |         |                    |                        |         |        |        |
|       |         |                    |                        |         |        |        |
|       |         |                    |                        |         |        |        |
|       |         |                    |                        |         |        |        |
|       |         |                    |                        |         |        |        |

## II. Definiciones

Para los efectos del presente manual, se entenderá por:

| CONCEPTO   | DEFINICIÓN  |
|--|---|
| <b>ACI</b>   | Consejo Internacional de Aeropuertos (Airports Council International).  |
| <b>AICM</b>  | Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la Ciudad de México, S.A. de C.V.   |
| <b>ASQ Program</b>   | Programa de Calidad de los Servicios en Aeropuertos (Airports Service Quality Program).   |
| <b>Comité</b>  | Comité de Dirección de Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.  |
| <b>GACM</b>  | Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México, S.A. de C.V.  |
| <b>Etapas Q</b>  | Evaluaciones que corresponden a cada uno de los trimestres del año que realiza el ASQ Program de la ACI.  |
| <b>Escala</b>  | Parámetros de evaluación que califican los servicios del ASQ Program donde 1 representa deficiente y 5 excelente.   |
| <b>Manual</b>  | Manual de Integración y Funcionamiento del Subcomité de Calidad del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.   |
| <b>Programa de Calidad de los Servicios en Aeropuertos</b> | Estudio de benchmarking, del cual AICM es miembro participante, cuyo objetivo es evaluar el nivel de calidad de los servicios que se ofrecen en Terminales Aéreas de diversos aeropuertos del mundo, a través de la aplicación de encuestas a pasajeros en vuelos de salida nacional e internacional, para lo cual, el programa se divide en cuatro etapas Q1, Q2, Q3 y Q4, correspondientes a cada uno de los trimestres del año; los cuestionarios, diseñados por el ACI, contemplan 36 conceptos de servicio, utilizando una escala de 1 a 5, e invariablemente son aplicados en salas de última espera, donde el pasajero los responde directamente; asimismo, el plan de muestreo, que define el ACI, garantiza una muestra representativa de la mezcla de tráfico del aeropuerto. |
| <b>Recorridos de supervisión</b>                           | Inspecciones que realizan los participantes del Subcomité a las instalaciones aeroportuarias, para identificar, analizar y solucionar problemas relacionados con la calidad de los servicios, infraestructura e imagen institucional, recomendando las soluciones más efectivas en el ámbito de su responsabilidad.   |
| <b>Sesiones Ordinarias</b>                                 | Reuniones de trabajo que lleva a cabo el Subcomité trimestralmente, para revisar el informe de los recorridos de supervisión, los resultados derivados del ASQ Program y demás evaluaciones realizadas sobre la calidad de los servicios elaboradas por organismos internacionales o empresas contratadas por el AICM, con el objeto de tomar decisiones que permitan desarrollar acciones específicas en rubros que no registren un nivel de calidad satisfactorio, o no cumplan con las expectativas y necesidades de los pasajeros, dando seguimiento a los compromisos asumidos en la materia por las áreas participantes para su oportuno cumplimiento y comunicar los principales resultados al Comité de AICM y al Consejo de Administración del aeropuerto.                     |
| <b>Sesiones Extraordinarias</b>                            | Reuniones de trabajo que el Subcomité ejecuta de manera fortuita, para atender asuntos que por su naturaleza, deben ser sometidos a este grupo colegiado.   |
| <b>Subcomité</b>   | Subcomité de Calidad.   |

### III. Introducción

Mediante acuerdo del Comité de Dirección del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C. V., en su primera Sesión Ordinaria, celebrada el 31 de enero de 2008, se autorizó la creación del Subcomité de Calidad de AICM.

Bajo ese contexto, se formula el presente documento, el cual tiene como finalidad establecer la forma de integración, bases, lineamientos y objetivos sobre el funcionamiento del Subcomité, así como las principales políticas de actuación y responsabilidades de sus integrantes, que permitan mejorar los estándares de calidad en la terminal aérea.

## IV. Marco Legal

| DISPOSICIÓN   | FECHA DE PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN Ó VIGENCIA |
|---|---|
| Ley de Aeropuertos.   | DOF 22 Diciembre 1995.<br>Última Reforma 05 Julio 2006                |
| Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.  | DOF 13 Marzo 2002<br>Última Reforma 21 Agosto 2006                    |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos.  | DOF 17 Febrero 2000<br>Última Reforma 09 Septiembre 2003.             |
| Acuerdo del Comité de Dirección del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C. V., en donde se autorizó la creación del Subcomité de Calidad de AICM | Primera Sesión Ordinaria 2008,<br>31 de enero de 2008                 |

Serán aplicables las demás disposiciones administrativas y complementarias tales como Criterios, Oficios y Circulares que se emitan en la materia.

## V. Objetivo del Manual

Establecer la integración y reglas de operación para el funcionamiento del Subcomité, así como las responsabilidades, atribuciones y funciones que cada uno de los participantes llevará a cabo en el seno de este grupo colegiado, a fin de atender y dar seguimiento a los resultados de estudios relacionados con el ASQ Program y demás evaluaciones que en materia de calidad, desarrollen empresas u organismos contratados por el aeropuerto, así como la atención y oportuno cumplimiento de las quejas y sugerencias presentadas por pasajeros, usuarios y público en general en los módulos de información y/o página electrónica de AICM, así como las observaciones detectadas en los Recorridos de Supervisión.

## VI. Objetivos del Subcomité

- Propiciar la mejora en la calidad de los servicios, a través de la atención y seguimiento a los resultados que se obtienen en los estudios de cada etapa denominada “Q” preparada por el ASQ Program de la ACI y demás evaluaciones que desarrollen empresas u organismos en materia de calidad del servicio y estudios relacionados con el funcionamiento de instalaciones e infraestructura contratados por el aeropuerto, implementando acciones enfocadas a mejorar aquellos servicios que presenten bajos niveles de satisfacción o no cumplan con las expectativas de los usuarios, así como generar propuestas que coadyuven a mantener aquellos rubros que mantengan óptimos niveles de calidad.
- Contribuir en la atención de las deficiencias detectadas en los reportes trimestrales derivados de los recorridos de supervisión a las instalaciones aeroportuarias, con el objeto de analizar los principales resultados y determinar las acciones necesarias para dar seguimiento y oportuno cumplimiento a aquellas observaciones que no han sido solventadas por las áreas correspondientes; lo anterior, con base en los acuerdos que para tal efecto establezca el Subcomité.
- Coadyuvar en la atención en tiempo y forma de los comentarios presentados por pasajeros y usuarios de AICM, a través de los formatos correspondientes y en la dirección electrónica de AICM, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen en la terminal aérea, a todos los pasajeros, usuarios y público en general que hace uso de las instalaciones.
- Elevar el nivel de calidad en la prestación de los servicios que proporciona AICM a pasajeros y usuarios de la Terminal Aérea.

## VII. Integración del Subcomité

El Subcomité estará conformado de la siguiente manera:

### 1.- Integrantes con voz y voto

| CARGO                                      | TITULAR                              |
|--|--------------------------------------|
| <b>Presidente</b>                          | Subdirector de Promoción y Calidad   |
| <b>Secretario Técnico</b>                  | Gerente de Calidad                   |
| <b>Vocales</b>                             | Subdirector de Ingeniería            |
|  | Subdirector de Recursos Materiales   |
|  | Subdirector de Operaciones           |
|  | Subdirector de Seguridad             |
|  | Subdirector de Sistemas              |
|  | Subdirector de Atención a Clientes   |
|  | Subdirector de Servicios Comerciales |
| Gerente de Vinculación Técnica y Operativa |                                      |

### 2. Integrantes sin voto, pero con voz

| CARGO                      | TITULAR   |
|----------------------------|---|
| <b>Invitado permanente</b> | Gerente de Promoción y Optimización de Servicios  |
| <b>Asesor</b>              | Gerente de Comunicación Social  |
| <b>Coordinadores</b>       | Personal técnico especializado adscrito a la Subdirección de Promoción y Calidad  |
| <b>Invitados</b>           | Funcionarios de AICM, proveedores o prestadores de servicios en el AICM y servidores públicos de las Dependencias y Entidades con adscripción en la terminal aeroportuaria, cuya intervención se considere necesaria para aclarar aspectos técnicos u operativos de los asuntos a tratar o supervisar |

### 3.- Designación de suplentes

- a) Los integrantes titulares del Subcomité, deberán designar por escrito a sus respectivos suplentes, mismos que deberán tener el nivel jerárquico de Gerente o Subgerente, para que asistan en su representación y sólo podrán participar en ausencia del titular, sin que ello disminuya la responsabilidad del propietario; asimismo, deberán tener pleno conocimiento de los asuntos a tratar en el ámbito de la competencia de la subdirección a que están adscritos, a fin de aportar soluciones, aceptar compromisos y encomiendas de la problemática identificada en los recorridos de supervisión ó de los acuerdos que se tomen en las sesiones.
- b) En caso de que el titular ni el suplente estén en posibilidad de asistir a una sesión o recorrido de supervisión, se notificará este hecho al Presidente del Subcomité con un tiempo mínimo de 24 horas de anticipación al hecho y designará a un sustituto en forma excepcional.
- c) Los suplentes que sean nombrados para asistir a los recorridos de supervisión del Subcomité, deberán poseer los conocimientos técnicos y tendrán las mismas atribuciones que los titulares; de igual forma, el titular asume la responsabilidad sobre las decisiones tomadas por su suplente.
- d) Los suplentes con nivel de Gerente o Subgerente, podrán participar con voz y voto en ausencia del titular en las sesiones.
- e) En caso de que el Presidente del Subcomité no pueda asistir a las sesiones, sus funciones dentro de las mismas serán realizadas por el Secretario Técnico.
- f) En los casos en que el Presidente del Subcomité no pueda asistir a los recorridos de supervisión, sus funciones dentro del mismo serán realizadas por el Secretario Técnico.

### 4.- Responsabilidades de los Integrantes

- a) La responsabilidad de cada integrante del Subcomité quedará limitada al voto en las sesiones y comentario o compromiso que asuma en los recorridos de supervisión, respecto al asunto sometido a su consideración.
- b) En los casos en que se presente información y documentación a la consideración del Subcomité, el contenido de ésta, será de la exclusiva responsabilidad del área que la formule.

## VIII. Políticas de Operación del Subcomité

### DE LAS ACTIVIDADES

- a) **Recorridos de Supervisión.** Inspecciones que se realizan los integrantes del Subcomité dos veces por semana, conforme al calendario trimestral que proponga el Presidente de dicho grupo colegiado, por las diferentes zonas de la Terminal 1 y Terminal 2 de AICM, a fin de que los participantes identifiquen problemas, analicen y recomienden acciones para darles solución y, asuman compromisos de atención relacionadas con su ámbito de responsabilidad, con el propósito de mejorar la imagen y nivel de calidad de la infraestructura aeroportuaria y los servicios del AICM, que se ofrecen a pasajeros y usuarios.
- b) **Sesiones.** Reuniones de trabajo ordinarias y, en su caso, extraordinarias, a las cuales convoca el Presidente del Subcomité para revisar los informes de los recorridos de supervisión, las quejas o sugerencias pendientes de solventar, los resultados del ASQ Program y demás evaluaciones realizadas sobre la calidad de los servicios, efectuados por organismos o empresas privadas contratadas por el AICM, así como el Programa de Seguimiento de Mejora de la Calidad de los Servicios de AICM presentado por el ASQ Program de la ACI, Programa de Seguimiento de Mejora a la Satisfacción de los Servicios en las Terminales 1 y 2 de AICM y Programa de Seguimiento de Mejora a la Funcionalidad de los Equipos e Instalaciones Aeroportuarias en T1 y T2 de AICM, con el objeto de tomar decisiones que permitan desarrollar acciones específicas en rubros que no registren un nivel de calidad satisfactorio, así como el cumplimiento de los compromisos contraídos por las áreas involucradas que se encuentren pendientes de atender o solucionar problemas en la materia, que son su responsabilidad, así como generar propuestas que coadyuven a mantener aquellos rubros que mantengan óptimos niveles de calidad.

### DE LAS CONVOCATORIAS PARA SESIONES

1. El Presidente del Subcomité deberá convocar a las sesiones ordinarias por conducto de su Secretario Técnico con 2 días hábiles de anticipación.
2. Podrá convocarse a sesiones extraordinarias y/o modificarse la fecha u horario de una reunión ordinaria, para lo cual, el Presidente del Subcomité deberá hacerlo del conocimiento de los demás participantes, con una anticipación de 24 horas previas a la hora y fecha de la sesión.
3. El Subcomité a través de su Presidente, podrá invitar a otros funcionarios de la entidad o servidores públicos pertenecientes a dependencias y entidades de gobierno con adscripción en la terminal aeroportuaria, así como instancias externas a la misma, a fin

de que aporten su experiencia y conocimientos que coadyuven en la mejora de los servicios que ofrece AICM.

4. El Subcomité realizará una sesión por trimestre que se procurará efectuar durante la primera semana posterior a la conclusión del periodo en comento; adicionalmente, el Secretario Técnico convocará y entregará las carpetas respectivas con una antelación de dos días hábiles para el caso de las Sesiones Ordinarias y un día hábil para las Sesiones Extraordinarias, entregándolas preferentemente, en forma electrónica.
5. La carpeta de cada sesión deberá incluir como puntos en el Orden de Día lo siguiente:
  - Copia del Acta levantada por el Subcomité en la sesión anterior (con excepción de la primera sesión).
  - Informe trimestral de los recorridos de supervisión de las instalaciones aeroportuarias de Terminal 1 y Terminal 2.
  - Reporte de la etapa Q que corresponda del ASQ Program de la ACI y demás evaluaciones que desarrollen empresas u organismos en materia de calidad del servicio contratadas por AICM.
  - Programa de seguimiento de mejora de la calidad de los servicios de AICM presentado por el ASQ program de la ACI y demás evaluaciones en la materia que preparen empresas u organismos contratados por el aeropuerto.
  - Reporte de quejas y sugerencias pendientes de solventar.

## **DEL DESARROLLO DE LAS SESIONES**

1. De cada sesión se obtendrá una lista de asistentes.
2. Las sesiones podrán celebrarse cuando asista como mínimo la mitad más uno de los integrantes del Subcomité con derecho a voz y voto.
3. No podrán llevarse a cabo las sesiones ante la ausencia del Presidente del Subcomité o su suplente.
4. El Secretario Técnico verificará la lista de asistencia e informará al Presidente si existe Quórum, por lo que éste declarará formalmente si procede o se cancela la sesión.
5. Las decisiones y acuerdos se tomarán por mayoría de votos de los miembros que asistan a las sesiones; en caso de empate, quien presida el Subcomité tendrá el voto de calidad.
6. Los miembros titulares del Subcomité que pertenezcan a la Dirección General Adjunta Comercial y de Servicios, deberán conocer las condiciones contractuales de los clientes del AICM, según corresponda.
7. Las sesiones se llevarán a cabo en el lugar y hora que el Presidente del Subcomité designe.

8. El Presidente del Subcomité solicitará a los integrantes los comentarios y aportaciones acerca del reporte trimestral de los recorridos de supervisión; además, informará aquellas observaciones no atendidas y en su caso, solicitará a los responsables la fecha compromiso de atención de dichas observaciones.
9. De la misma forma, el Presidente del Subcomité solicitará a los integrantes los comentarios y aportaciones sobre los resultados obtenidos en los estudios del ASQ Program de la ACI y demás evaluaciones en la materia que desarrollen empresas u organismos que contrate, convenga ó en los que participe la Entidad, con el propósito de formular acciones específicas sobre los rubros que registren bajos niveles de satisfacción, a través de los programas que para tal efecto establezca el Subcomité.
10. El Presidente del Subcomité presentará el informe de seguimiento de las quejas y sugerencias sobre la calidad de los servicios en el AICM, a fin de que se determinen las acciones de mejora que resulten pertinentes, así como las áreas responsables para su atención.
11. El Subcomité informará al Comité, los principales resultados generados dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha en que se llevó a cabo la sesión.
12. En cada sesión se levantará acta que será firmada por todos los participantes; adicionalmente, se deberá señalar el sentido del acuerdo ó acuerdos tomados por los miembros con derecho a voto y los comentarios relevantes de cada caso. Los asesores y los invitados firmarán únicamente el acta como constancia de su asistencia y/o participación. La copia del acta debidamente firmada, deberá ser integrada en la carpeta de la siguiente reunión.

## **DE LOS RECORRIDOS DE SUPERVISIÓN**

1. El Presidente del Subcomité emitirá en forma trimestral el programa de las áreas a visitar en la Terminal 1 y Terminal 2 de AICM, por conducto de su Secretario Técnico, a efecto de que el documento se entregue a las áreas que conforman este grupo colegiado, con cinco días de anticipación al inicio de cada ciclo trimestral de recorridos, exceptuando el ciclo trimestral inicial de cada año, en el cual se tendrá que presentar a los participantes con 10 días de anticipación y realizar su difusión, preferentemente en forma electrónica.
2. El punto de partida de los recorridos de supervisión para la Terminal 1, será la Sala C “Centro de Exposiciones”, mientras que para la Terminal 2, los recorridos iniciarán en la estación del Aerotrén de T2.
3. El programa trimestral de los recorridos de supervisión establecerá el día y hora en la que se llevarán a cabo los recorridos de ese ciclo.
4. La tolerancia para iniciar el recorrido será de 5 minutos.

5. Las zonas en las cuales se realizarán los recorridos son las siguientes:

#### **TERMINAL UNO**

- Ambulatorio nacional y mezzanine (área de bancos).
- Mezzanine nacional, reclamo de equipaje nacional y fast food nacional.
- Salas de última espera nacional (salas 01 a 18 y sala Bravo).
- Sala de migración.
- Ambulatorio, bahías de documentación y mezzanine internacional.
- Edificio Fumisa, área de fast food internacional y sala Golfo.
- Salas de última espera internacional (salas 19 a 36), sala H, filtro y sala Julieta.
- Reclamo de equipaje internacional.
- Carreteo y área operativa.
- Terminal terrestre y estacionamiento Internacional.
- Estacionamiento 01, puentes de conexión y estación del aerotrén.
- Vialidad nacional e internacional y estacionamiento 06.
- Azotea.

#### **TERMINAL DOS**

- Ambulatorio, bahías de documentación y triángulo de salida (fast food).
- Vialidad y estacionamiento.
- Salas de última espera nacional e internacional, área de pre-espera (aerocares) y pasue's.
- Reclamo de equipaje nacional e internacional, migración y aduana.
- Mezzanine y salas VIP.
- Estacionamiento vertical T2 y estacionamiento descubierto 03.
- Terminal terrestre, ambulatorio y triángulo de llegadas (área de bancos y arrendadoras).
- Carreteo, área operativa y estacionamiento de empleados 04.
- Estación Terminal 2 aerotrén y vialidad.
- Azotea.

6. Los integrantes del Subcomité, podrán proponer recorridos a diferentes zonas del aeropuerto, a las ya establecidas.

7. Cuando sean identificadas deficiencias, los Coordinadores elaborarán el formato de registro de las observaciones detectadas durante el recorrido de supervisión y, posteriormente, serán turnadas por medio electrónico al titular del área responsable para su atención, a más tardar al tercer día hábil de haber realizado el recorrido.

8. Los titulares del Subcomité tendrán un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la recepción del “Reporte de Observaciones Detectadas en los Recorridos de Supervisión” para informar por medio electrónico a la Subdirección de Promoción y Calidad de la atención a las observaciones que les corresponda o establecer, en casos justificados, un periodo más amplio.

## IX. Funciones del Subcomité y sus Integrantes

### ↪ **CORRESPONDE AL SUBCOMITÉ EN PLENO**

1. Establecer las políticas, bases y lineamientos en materia del ámbito de acción del Subcomité.
2. Dar seguimiento a los reportes trimestrales derivados de los recorridos de supervisión en las instalaciones aeroportuarias, analizar los principales resultados y determinar las acciones necesarias que deban realizar los integrantes del Subcomité para dar atención y oportuno cumplimiento a aquellas observaciones no solventadas, con base en los acuerdos que para tal efecto establezca este grupo de trabajo.
3. Evaluar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos por AICM, a través de las metodologías, herramientas e instrumentos que permitan conocer la opinión de los pasajeros, usuarios y público en general, además de analizar los resultados del ASQ Program de la ACI y demás evaluaciones en la materia que elaboren empresas contratadas por AICM.
4. Atender y dar seguimiento a los resultados que se obtienen en los estudios de cada etapa denominada “Q” preparada por el ASQ Program de la ACI y demás evaluaciones que desarrollen empresas contratadas por el aeropuerto u organismos del sector aeroportuario en esta materia, así como implementar acciones para mejorar los servicios que presenten bajos niveles de satisfacción o no cumplan con las expectativas de los usuarios, así como generar propuestas que coadyuven a mantener aquellos rubros que mantengan óptimos niveles de calidad.
5. Verificar la atención en tiempo y forma como lo establece el Manual de Procedimiento para la Atención de Quejas, Sugerencias y Reconocimientos (3 días hábiles a partir de la fecha de recepción), sobre los comentarios presentados por pasajeros y usuarios del AICM, a través de los formatos correspondientes y de la dirección electrónica [comentarios@aicm.com.mx](mailto:comentarios@aicm.com.mx), con el propósito de adecuar y mejorar las situaciones que afectan los servicios que se ofrecen en las Terminales 1 y 2.
6. Establecer estrategias multidisciplinarias, que involucren a diferentes áreas del AICM, a fin de mejorar de manera integral los servicios e imagen del AICM.
7. Determinar acciones correctivas de las deficiencias encontradas en los recorridos de supervisión reportadas en los informes, estudios y programas sobre la calidad de los servicios del AICM.
8. Informar al Comité a través de reportes ejecutivos, los principales asuntos que fueron revisados y/o evaluados en el Subcomité, así como las acciones tomadas para

incrementar los estándares de calidad en rubros que registraron indicadores no favorables.

9. Autorizar, en los casos que se estime necesario, la creación, integración y funcionamiento de grupos de trabajo encargados de dar atención y respuesta a cualquier problemática detectada en los recorridos de supervisión.
10. Invitar a sus reuniones a las distintas personas o servidores públicos que puedan proporcionar alguna información o aclarar alguna duda existente, respecto de los asuntos que se sometan a su consideración. Estas personas tendrán derecho a voz pero no a voto
11. Aprobar el Manual de Integración y Funcionamiento del Subcomité de Calidad de AICM, conforme a la normatividad.

#### ↪ **DE LOS INTEGRANTES**

##### **Corresponde al Presidente**

1. Presidir las reuniones del Subcomité y expedir el programa trimestral de recorridos de supervisión, así como las convocatorias y órdenes del día que corresponda en las sesiones ordinarias como extraordinarias.
2. Coordinar y dirigir el desarrollo de las sesiones del Subcomité, procurando asegurar la participación activa de todos los miembros.
3. Convocar a los miembros del Subcomité, así como invitar cuando lo estime conveniente a personas o servidores públicos de las empresas, dependencias o entidades con operaciones en el AICM, que puedan proporcionar alguna información o aclarar alguna duda existente, respecto de los asuntos que se sometan al Subcomité.
4. Informar del incumplimiento de compromisos y la entrega de resultados de los estudios y programas de evaluación de los servicios en los que participe o solicite el AICM y proponer el Informe para el Comité.
5. Hacer del conocimiento del Subcomité, las modificaciones o implantación de nuevos sistemas y procedimientos aplicables en la materia.
6. Establecer junto con el Secretario Técnico la calendarización de las sesiones y convocar a las sesiones extraordinarias, cuando existan casos debidamente justificados.
7. Autorizar las órdenes del día de las sesiones ordinarias y extraordinarias; así como estudiar previamente a su envío los expedientes correspondientes a todos y cada uno de los asuntos a tratar en la sesión.

8. Emitir su voto para cada uno de los asuntos que deban decidirse, en caso de empate manifestar su voto de calidad.
9. Suscribir las actas de las sesiones a las que hubiese asistido y los acuerdos de casos revisados.
10. Autorizar y resolver los demás asuntos que se presenten a su consideración, en razón de la participación dentro del Subcomité.
11. Presentar el informe trimestral y, en su caso, el informe anual sobre el avance o conclusión de los asuntos tratados en el seno del Subcomité.

### ***Corresponde al Secretario Técnico***

1. Elaborar y acordar con el Presidente del Subcomité el calendario de las sesiones.
2. Recibir la información de las diferentes áreas, analizarla, seleccionarla e incorporarla al Orden del Día, así como integrar la carpeta de cada sesión y enviarla a los integrantes del Subcomité, con una anticipación de dos días hábiles.
3. Elaborar la Orden del Día y someterla a consideración del Presidente del Subcomité para su autorización y coordinar su distribución junto con la carpeta de cada sesión.
4. Elaborar y entregar las invitaciones a todos los miembros e invitados del Subcomité para cada sesión correspondiente.
5. Asistir puntualmente en el lugar y hora señalados, para cada una de las reuniones del Subcomité.
6. Disponer el registro de asistencia y verificar que exista el Quórum necesario para declarar válida la sesión.

### ***Específicas en los recorridos de supervisión***

- I. Verificar que el llenado de las formas utilizadas en los recorridos sea correcto y que se mantenga un óptimo control en los registros de la base de datos.
- II. Dar seguimiento a la atención de las observaciones detectadas en los recorridos.
- III. Revisar la presentación y contenido de los reportes e informes generados durante el proceso.
- IV. Validar el "Informe de Evaluación Anual del Subcomité".
- V. Mantener el control y difundir entre los miembros del Subcomité, la información de

gestión de la calidad, imagen y satisfacción al cliente tanto en el ámbito de la Administración Pública y Privada, así como de la generada por el Gobierno Federal con relación a dichos temas.

### ***Específicas en las Sesiones***

- I. Analizar e integrar los resultados de los estudios del ASQ Program de la ACI y demás evaluaciones que preparen empresas u organismos privados en la materia, contratadas por el aeropuerto, a fin de presentarlos al pleno del Subcomité e informar al Comité, así como el reporte de las quejas y sugerencias pendientes de solventar.
- II. Elaborar las actas de todas y cada una de las sesiones del Subcomité y someterla a validación y firma de todos los asistentes.
- III. Dar seguimiento a todos y cada uno de los acuerdos del Subcomité.
- IV. Elaborar informes periódicos sobre el seguimiento y conclusión de los acuerdos tomados en el seno del Subcomité, así como proporcionar al Subcomité toda información estadística que ayude a la toma de decisiones.
- V. Vigilar que el archivo de actas y documentos analizados en las sesiones, se mantengan completos y actualizados, en condiciones para verificación y consulta.

### ***Corresponde a los Vocales***

1. Asistir puntualmente en el lugar y hora señalados, para cada una de las reuniones del Subcomité.
2. Atender las observaciones que les corresponda de acuerdo al ámbito de su competencia.
3. Informar sobre el estado o situación que guardan las observaciones atendidas por las áreas a su cargo.

### ***En los recorridos de supervisión:***

- I. Realizar propuestas de recorridos de supervisión a diferentes zonas de las establecidas o de actividades que permitan que éstos, cumplan de manera más eficaz sus objetivos.
- II. Proponer y realizar acciones preventivas y correctivas para la mejora de servicios e imagen institucional.
- III. Vigilar que los prestadores de servicios y locatarios brinden sus servicios con calidad y cumplan con la normatividad establecida en materia de imagen.

- IV. Integrar planes de acción multidisciplinarios que permitan mejorar la calidad y servicios de la terminal aérea a través de la realización de estrategias en conjunto.
- V. Estar informados de las estrategias y acciones realizadas tanto por organismos públicos como privados respecto a la calidad en la prestación de servicios y la satisfacción del cliente.

### ***En las Sesiones***

- I. Analizar la carpeta y documentación enviada por el Secretario Técnico para cada una de las sesiones a que sea convocado.
- II. Emitir su opinión y voto sobre cada uno de los asuntos sometidos a consideración del Subcomité.
- III. Proporcionar toda información que tenga a su alcance para propiciar una mejor toma de decisiones.
- IV. Proponer al pleno del Subcomité acciones y estrategias que permitan mejorar su funcionamiento.
- V. Suscribir el acta de las sesiones con los acuerdos establecidos en las mismas.
- VI. Cumplir todos los compromisos adoptados en el pleno del Subcomité.
- VII. Informar al Subcomité sobre las irregularidades y problemas que se detecten en los procesos donde tenga ingerencia el Subcomité.

### **Corresponde al Asesor**

- 1. Asistir puntualmente en el lugar y hora señalados, para cada una de las reuniones del Subcomité.
- 2. Asesorar al Subcomité en diferentes aspectos de comunicación social y difusión ante los medios de comunicación.
- 3. Emitir su opinión sin derecho a voto, sobre los diversos asuntos ventilados en el seno del Subcomité.
- 4. Vigilar que se cumplan los lineamientos de comunicación social en el seno del Subcomité; así como promover las acciones que estime convenientes para mejorar los aspectos relacionados con los medios de comunicación social derivados del funcionamiento del Subcomité.

### **Corresponde al invitado permanente**

1. Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias que convoque el Presidente del Subcomité.
2. Apoyar al Secretario Técnico en la aclaración de asuntos relacionados con los resultados del ASQ Program y demás evaluaciones que preparen empresas u organismos privados contratados por AICM relacionadas con la calidad de los servicios.
3. Asesorar al Presidente durante las sesiones que realice el Subcomité.
4. Proporcionar información referente acerca de los principales resultados obtenidos en el ASQ Program de la ACI y demás evaluaciones que preparen empresas u organismos privados contratados por AICM relacionadas con la calidad de los servicios.
5. Emitir su opinión (sin voto), sobre cada uno de los asuntos sometidos a consideración del Subcomité.

### **Corresponde a los Coordinadores**

1. Asistir puntualmente en el lugar y hora señalados, para cada una de las reuniones del Subcomité.
2. Apoyar al Presidente y al Secretario Técnico en las cuestiones técnicas de los recorridos de supervisión, de integración de los informes y de organización de las sesiones.
3. Apoyar en el registro de asistencia y emisión a los titulares de las áreas de las observaciones detectadas durante los recorridos de supervisión y sesiones del Subcomité.
4. Mantener el control de los registros de la base de datos, correspondiente a las observaciones detectadas durante los recorridos de supervisión.
5. Realizar toma fotográfica durante los recorridos de supervisión de aquellos aspectos relevantes.
6. Informar a los miembros del Subcomité la forma y los medios por los cuales podrán consultar la información de la base de datos de las observaciones detectadas en los recorridos de supervisión.
7. Integrar la información correspondiente y generar los reportes de los recorridos de supervisión y la que corresponda a los informes, estudios y programas sobre la calidad de los servicios del AICM y, en su caso, los comparativos con otros aeropuertos nacionales o internacionales.

8. Preparar las presentaciones electrónicas que ayuden a exponer los asuntos sometidos al Subcomité.

### **Corresponde a los Invitados**

1. Asistir puntualmente en el lugar y hora señalados, para cada una de las sesiones del Subcomité.
2. Asesorar al Subcomité en cuestiones técnicas propias del área que representa, siempre que el Presidente les solicite su opinión para aclarar aspectos técnicos, de operación, atención de problemática de servicios o instalaciones del AICM, relacionados con los asuntos sometidos a la consideración del Subcomité.

## **X. Reportes e Informes del Subcomité.**

### **De los reportes de supervisión y de las sesiones**

1. El Secretario Técnico elaborará el “Reporte de Seguimiento de las Observaciones Detectadas en los Recorridos de Supervisión”, “Reporte de Quejas y Sugerencias Pendientes de Solventar” y “Programa de Seguimiento de Mejora de la Calidad de los Servicios de AICM” que enviará a las áreas responsables, a más tardar al tercer día hábil de haber realizado el recorrido de supervisión o, en su caso, la sesión correspondiente.
2. Los miembros del Subcomité tendrán un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la recepción de los formatos referidos, para informar al Secretario Técnico, las acciones a seguir para la atención a las observaciones o rubros que les corresponda o establecer, en casos justificados, un periodo más amplio para establecer las actividades que desarrollarán para tal efecto.
3. El Secretario Técnico llevará el seguimiento de las observaciones y señalará aquellos casos que no se hayan resuelto durante cada trimestre.
4. Al final de cada año se elaborará el “Informe de Evaluación Anual del Subcomité de Calidad” el cual incluirá un análisis estadístico de las observaciones atendidas y las que se encuentran en proceso, así como reporte final de las quejas y sugerencias recibidas en proceso de solventación por parte de las áreas; y el resumen del programa de acciones establecido para atender los resultados en los que se hallan obtenido bajos niveles de calificación en el ASQ Program y demás evaluaciones que desarrollen empresas contratadas por el aeropuerto.
5. El “Informe de Evaluación Anual del Subcomité de Calidad” se deberá entregar a las Direcciones Generales Adjuntas, con copia a la Dirección General, a más tardar el día 15 de enero del año posterior a la generación del informe.