

PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE BANDAS DE RECLAMO DE EQUIPAJE EN EL AICM

CONTENIDO

I. Hoja de Registro y Control de Revisiones	3
II. Marco Legal.....	4
III. Ficha de Identificación del Proceso	5
IV. Diagrama de Flujo	9
V. Descripción Narrativa	11
VI. Formas e Instructivos de Llenado	13
VII. Glosario de Términos	15

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

I. HOJA DE REGISTRO Y CONTROL DE REVISIONES

REGISTRO

NOMBRE DEL MANUAL Procedimiento para la Asignación de Bandas de Reclamo de Equipaje	No. DE REGISTRO AICM-PR-074-2004	FECHA Marzo -2004
TIPO MANUAL DE ORGANIZACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ✓ MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS MANUAL DE PUESTOS MANUAL DE SERVICIOS INSTRUCTIVO	ÁREA DE APLICACIÓN Gerencia de Operaciones	

CONTROL DE REVISIONES

FECHA DE VIGENCIA Marzo -2004.					
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	REVISIÓN	PÁGINAS SUSTITUIDAS	CAPÍTULO ACTUALIZADO	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	OBSERVACIONES

AUTORIZACIONES

 Arq. Andrés León Giles Dirección General Adjunta de Operación	 Ing. Francisco J. Sanabria Chávez Subdirección de Operación	 Andrés Luna Arias Subdirección de Sistemas
 Arq. Eduardo Villarreal Pimentel Gerencia de Operaciones	 Rigoberto Segura Alvarado Unidad de Asignación de Bandas de Reclamo	 Act. René Rensoli Castañeda Gerencia de Organización y Procesos

II. MARCO LEGAL

Disposición	Fecha de Publicación Diario Oficial o vigencia
Ley de Aeropuertos.	22 de Diciembre de 1995.
Reglamento de Aeropuertos.	17 de Febrero de 2000.
Programa Local de Seguridad Aeroportuaria.	25 de Mayo de 1999.

III. FICHA DE IDENTIFICACIÓN

Descripción

Este documento describe el proceso y su reglamentación para la asignación de bandas de reclamo de equipaje en el AICM, a vuelos comerciales de pasajeros que operan en esta terminal aérea.

Propósito

Optimizar la utilización y asignación de las bandas de reclamo de equipaje, minimizando los tiempos de atención y espera de los pasajeros coadyuvando de esta forma al correcto aprovechamiento de la infraestructura instalada en este servicio.

Objetivos

- Establecer y difundir las normas y políticas para la asignación de bandas de reclamo de equipaje en el AICM.
- Aprovechar al máximo la infraestructura del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México S.A. de C.V.
- Coordinar con las líneas aéreas, prestadores de servicios de rampa y autoridades involucradas la distribución y uso correcto de las bandas de reclamo de equipaje con base a la demanda existente.
- Evitar la aglomeración de pasajeros en el área de bandas de reclamo de equipaje de llegadas nacionales e internacionales.

Tipo de Proceso

- De Operación y Control.
- De Atención al Público.

Cliente-Proveedor

CLIENTE	ADMINISTRADOR DEL PROCESO	PROVEEDOR
Líneas Aéreas, Pasajeros.	Gerencia de Operaciones, a través de la Unidad de Asignación de Bandas de Reclamo.	Líneas Aéreas, Prestadores de Servicios en Tierra, Gerencia de Centro de Control Operativo.

Evento Generador

- Entrega de la relación mensual de los vuelos comerciales de pasajeros programados.
- Llegada de un vuelo comercial nacional o internacional de pasajeros al AICM.

Políticas

- Las Líneas Aéreas Internacionales deberán contactar a la Unidad de Bandas de Reclamo de Equipaje para informar la llegada de sus vuelos con diez minutos de anticipación, para la coordinación de la asignación de la banda de reclamo de equipaje. Para ello deberá informar el equipo con que opera, número de vuelo, hora de llegada.
- Las Líneas Aéreas Nacionales a través de los responsables de equipajes deberán entregar a los controladores de banda del AICM, la relación mensual detallada, donde se especifique empresa, número de vuelo, origen, frecuencia y horario de operación.
- La Gerencia de Operaciones a través de la Unidad de Asignación de Bandas de Reclamo elaborará un programa mensual de asignación de bandas de reclamo de equipaje, asegurando que éste sea equitativo y no se junten vuelos en una misma banda.
- La programación mensual deberá ser entregada a los representantes de las líneas aéreas, los últimos días de cada mes. Para que al inicio del mes siguiente, su personal este debidamente informado de la asignación de las bandas en las que descargará el equipaje y que los pasajeros puedan ser informados desde el avión.
- En el caso de demora o adelanto de un vuelo la línea aérea será responsable de informar a la Unidad de Asignación de Bandas de Reclamo de Equipaje para que se realice el ajuste de banda correspondiente.
- La distribución y asignación de las bandas de reclamo de equipaje se efectuará conforme a la demanda y necesidades del servicio.
- Invariablemente deberá existir una estrecha comunicación entre el personal de la línea aérea y el controlador de bandas del AICM para la correcta asignación y distribución de las bandas de reclamo de equipaje.
- En el caso que se presente algún cambio en la asignación de bandas programada por contingencia es responsabilidad de la Unidad de Asignación de Bandas de Reclamo informar al personal de la línea aérea para que ésta tome las medidas pertinentes.
- En el caso de contingencia, se realizará el señalamiento manual de las bandas con el uso de tablillas
- La Gerencia de Centro de Control Operativo a través de la Subgerencia de Asignación de Posiciones informará al coordinador de bandas el momento del "TOQUE", la llegada de cada vuelo indicando Línea Aérea, número de vuelo y posición asignada.

Responsabilidades de los Controladores de Bandas

- El controlador de bandas es el responsable de la asignación equitativa y funcional de las bandas, asimismo debe hacer cumplir las disposiciones establecidas para tal efecto.
- Elaborar de manera correcta y completa la relación diaria de control de tiempos de pasajeros y equipaje en salas de reclamo, así como su entrega oportuna a la Gerencia de Calidad.
- Reportar daño o extravíos de tablillas para el señalamiento manual de las bandas, en caso de falla

de los tableros electrónicos o contingencia.

- Reportar cualquier falla o alteración en la operación de cualquier banda, bajo su cargo.
- Reportar cualquier falla en las salas de reclamo de equipaje referente a iluminación, sonido, limpieza, etc. y que repercutan en la calidad del servicio que se brinda a pasajeros.

Bandas de Reclamo de Equipaje Vuelos Nacionales

- Se otorgará prioridad en caso de vuelos simultáneos a la línea aérea de mayor volumen de operaciones.
- La Banda número 7 se utilizará regularmente para vuelos de origen en el extranjero con escala en algún aeropuerto del territorio nacional, de acuerdo al procedimiento especial de seguridad. En el caso de presentarse vuelos simultáneos y/o saturación se deberán asignar las bandas seis y/o cinco.
- En el caso de las bandas de reclamo de equipaje instaladas en Terminal Dos el procedimiento es el mismo.

Bandas de Reclamo de Equipaje Vuelos Internacionales

- Las bandas 8 y 9 son utilizadas regularmente por personal de la PFP para vuelos de Centro y Sudamérica y están aisladas de las demás por cuestiones de seguridad. Asimismo es la PFP quién mantiene el control de accesos.
- Las bandas 8 y 9 se podrán asignar conjuntamente en caso de saturación durante las horas pico, acción supeditada a la disposición de la PFP y Aduana.
- De la banda 10 a la 14 se asignarán en forma indistinta a las líneas aéreas internacionales que operan en esta sala.
- Sin excepción alguna no se deberá realizar asignación fija de banda para un determinado vuelo.
- A solicitud expresa de la PFP, Aduana e Instituciones Sanitarias se podrán asignar bandas específicas a ciertos vuelos, siempre y cuando sea parte de algún operativo.

Controles

- Programación mensual de vuelos, presentado por la línea aérea.
- Programa mensual de asignación de bandas de reclamo de equipaje.
- Relación diaria de control de tiempos y de pasajeros.

Actores Internos

- Subdirección de Operación.
- Gerencia de Operaciones a través de la Unidad de Bandas de Reclamo de Equipaje.
- Gerencia de Centro de Control Operativo a través de la Subgerencia de Asignación de Posiciones.

- Gerencia de Calidad.

Actores Externos

- Líneas Aéreas.
- Prestadores de Servicios en Tierra.

Tiempos y Frecuencia

- Los 365 días del año, las 24 horas del día y se inicia en el momento del arribo de un vuelo comercial de pasajeros.
- La asignación de las bandas de reclamo de equipaje es de manera mensual.

Indicadores o Medidas de Desempeño

- Asegurar que al 100% de los vuelos comerciales de pasajeros programados en el AICM les sea asignada banda de reclamo de equipaje con anterioridad.
- Atender y dar respuesta al 100% de las solicitudes procedentes.
- El 100% de la asignación de bandas de reclamo de equipaje se realizará en estricto apego a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- El 100% de los servicios proporcionados deberán ser registrados en la forma correspondiente.

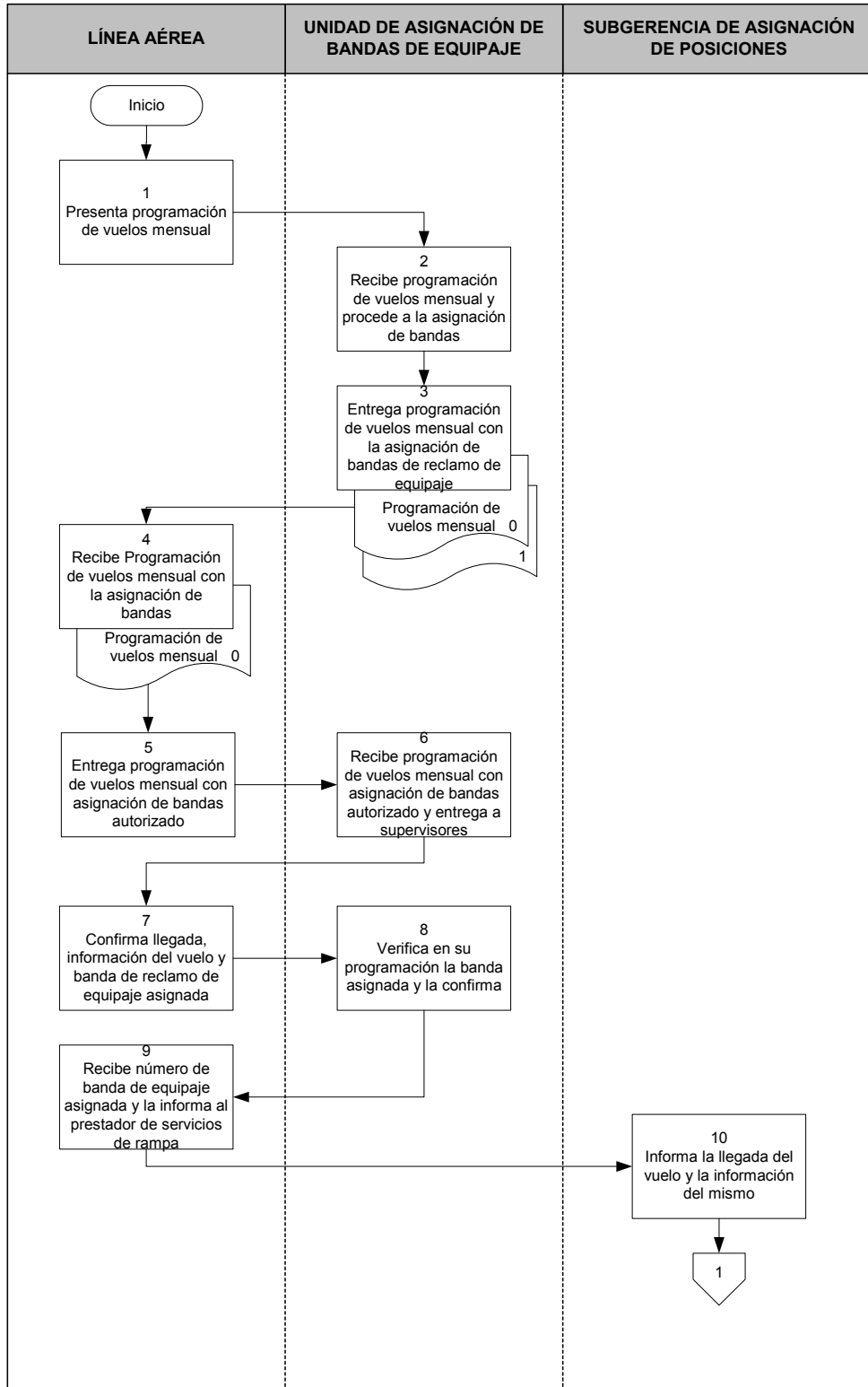
Requerimientos de Equipo

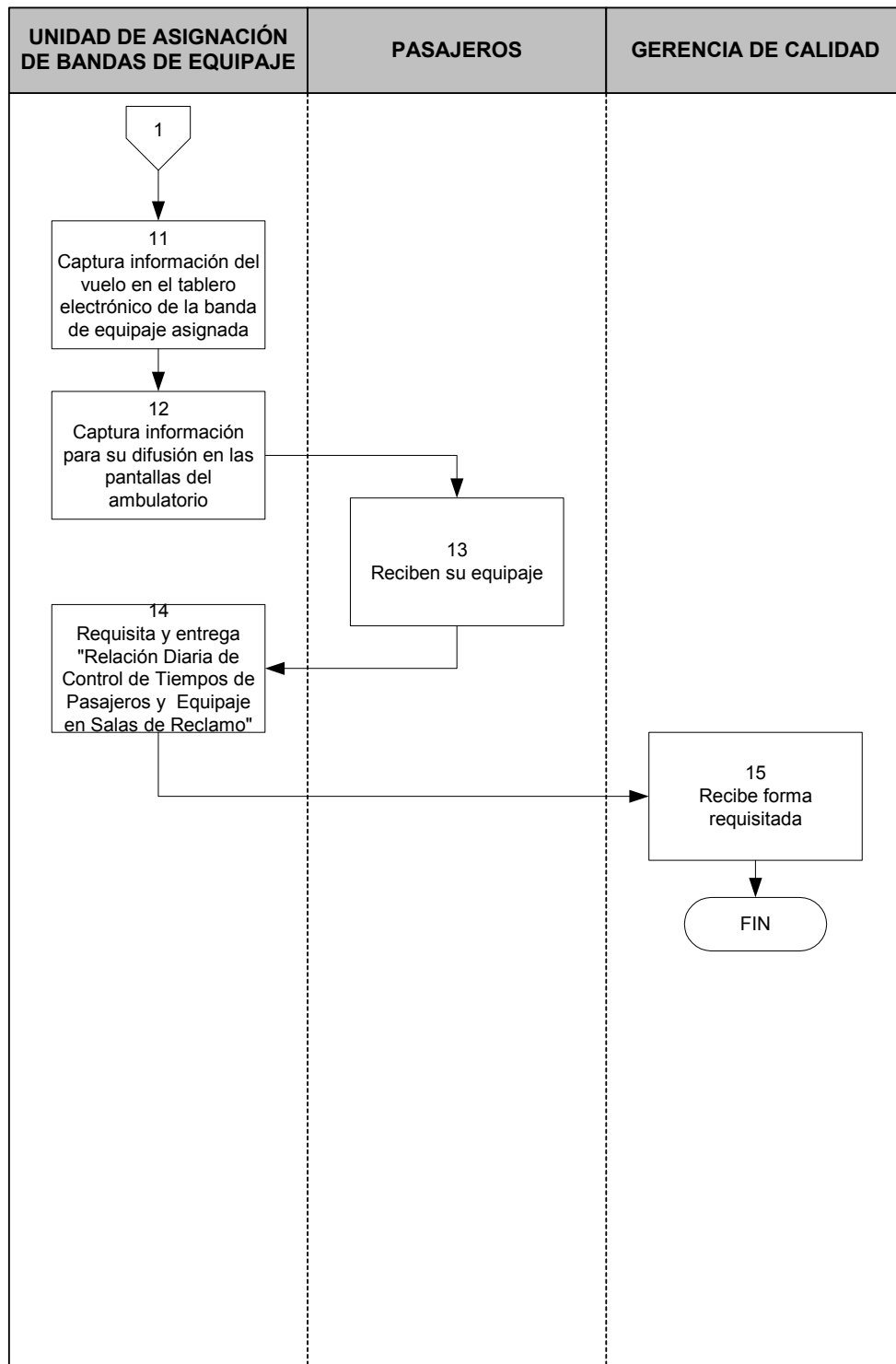
- Sistema para difundir información de los vuelos asignados a las bandas de reclamo.
- Sistema para difusión de información en pantallas de ambulatorio.
- Equipos de Radiocomunicación.

Reportes y Formas

- Programación mensual de vuelos presentado por la línea aérea.
- Programa mensual de asignación de bandas de reclamo de equipaje.
- Relación diaria de control de tiempos y de pasajeros.

IV. DIAGRAMA DE FLUJO





V. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Línea Aérea	Presenta su programación mensual de vuelos que arribarán al AICM.
2	Unidad de Asignación de Bandas de Equipaje	Recibe la programación de vuelos de la línea aérea y procede a la asignación de las bandas de reclamo de equipaje que le corresponderá a cada vuelo. Verifica que se cumpla con las disposiciones establecidas para la asignación de bandas de reclamo de equipaje, tales como que no se encimen las asignaciones de bandas. Lo anterior en estricto apego a lo dispuesto en la normatividad vigente y a lo establecido en el presente documento.
3	Unidad de Bandas de Reclamo de Equipaje	Entrega a la línea aérea la programación mensual de vuelos con las bandas asignadas de la cual conserva una copia.
4	Línea Aérea	Recibe programación de vuelos de la línea aérea con la asignación de bandas de reclamo de equipaje para ofrecer un servicio óptimo y expedito a los pasajeros.
5		Entrega la Programación mensual de vuelos con la banda de reclamo de equipaje asignada a todos los involucrados.
6	Unidad de Bandas de Reclamo de Equipaje	Recibe una copia de la Programación mensual de vuelos final, misma que distribuye a los supervisores de cada turno.
7	Línea Aérea	Diez o cinco minutos antes de la hora de llegada del vuelo la línea aérea contacta a la Unidad de Bandas de Reclamo de Equipaje para confirmar la llegada y la asignación de la banda de reclamo de equipaje.
8	Unidad de Bandas de Reclamo de Equipaje	Confirma llegada de su vuelo, banda de reclamo de equipaje y la información completa del mismo.
9	Línea Aérea	Recibe confirmación la banda de reclamo de equipaje y proporciona la información a su prestador de servicio de rampa para lo conducente.
10	Subgerencia de Asignación de Posiciones	Informa vía frecuencia el aterrizaje de un vuelo indicando la línea aérea perteneciente, número de vuelo y posición asignada.
11	Unidad de Bandas de Reclamo de Equipaje	Captura la información de vuelo en el tablero electrónico de cada banda de equipaje asignada para que los pasajeros identifiquen la banda donde recogerán su equipaje.
12		Captura la información del vuelo y la banda asignada para que su difusión en las pantallas del ambulatorio.

No.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
13	Pasajeros	Reciben su equipaje en la banda asignada a su vuelo.
14	Unidad de Bandas de Reclamo de Equipaje	Requisita la "Relación Diaria de Control de Tiempos de Pasajeros y Equipaje en Salas de Reclamo", misma que entrega a la Gerencia de Calidad para lo conducente.
15	Gerencia de Calidad	Recibe "Relación Diaria de Control de Tiempos de Pasajeros y Equipaje en Salas de Reclamo".
Termina este Procedimiento		

INSTRUCTIVO DE LLENADO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
1	Número de reporte otorgado de acuerdo al control de los mismos. Este campo será requisitado por la Gerencia de Calidad.
2	Determinar si se trata de la sala nacional o internacional.
3	Anote día, mes y año.
4	Registre el turno que registra las operaciones realizadas.
5	Registre el número de vuelo del que se esta reclamando el equipaje.
6	Anote el número de banda utilizada.
7	Anote el lugar de procedencia del vuelo.
8	Registre la hora en que el primer pasajero llega a la banda de reclamo de equipaje.
9	Registre la hora en que es depositado en banda el primer equipaje.
10	Registre la hora en que es depositado en banda el último equipaje.
11	Registre el número de veces que fueron utilizadas las bandas durante ese turno.
12	En el caso de que se presente algún incidente u observación durante el turno se detallará en este espacio.
13	Nombre y firma de la persona que elaboró el reporte.
14	Nombre y firma del supervisor de turno.

VII. GLOSARIO DE TERMINOS

TÉRMINO	CONCEPTO
AICM	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.
Bandas de Reclamo de Equipaje	Banda eléctrica donde se concentra el equipaje de los pasajeros de un vuelo para su reclamo.
Tablillas	Medio manual para difundir la información de los vuelos asignados en cada una de las bandas de reclamo de equipaje en caso de contingencia.