

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES, POR LOS CONCEPTOS DE REVISIÓN DE EQUIPAJE, TUA Y SERVICIOS AEROPORTUARIOS

CONTENIDO

I. Hoja de Registro y Control de Revisiones	3
II. Marco Legal	5
III. Ficha de Identificación del Proceso	6
IV. Normas y Políticas	9
V. Diagrama del Proceso	12
VI. Descripción Narrativa	15
VII. Pantallas de Captura	20
VIII. Formatos e Instructivos de Llenado	33
IX. Glosario de Términos	39




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. HOJA DE REGISTRO Y CONTROL DE REVISIONES

<p align="center">Nombre del Documento</p> <p>Procedimiento para la Atención de Inconformidades por los Conceptos de Revisión de Equipaje, TUA y Servicios Aeroportuarios</p>	<p align="center">Clave</p> <p align="center">AICM-PR-059-2003</p>	<p align="center">Fecha de Primera Vigencia</p> <p align="center">Noviembre 2003</p>
<p align="center">Tipo</p> <p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ✓ MANUAL DE NORMAS Y POLITICAS MANUAL DE COMITÉ INSTRUCTIVO OTRO (ESPECIFICAR)</p>	<p align="center">Área</p> <p align="center">Gerencia de Crédito y Cobranza</p>	

<p align="center">Elaboración</p>	<p align="center">Revisión</p>	<p align="center">Visto Bueno</p>
 <p>Mónica Gómez Mico Arango Gerencia de Crédito y Cobranza</p>	 <p>C.P. René Vázquez Hernández Subdirección de Recursos Financieros</p>	 <p>Lic. Arturo Hernández y Cabrera Dirección General Adjunta de Administración</p>
 <p>Act. René Rosalbi Castañeda Gerencia de Organización y Procesos</p>	 <p>David Flores Guillaumin Subdirección de Sistemas</p>	

Control de Cambios

FECHA	VERSIÓN	SECCIÓN MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ENERO / 2007	2.0	TODAS	ADECUACIÓN DEL PROCESO	ALLA  CNR	MCOA  RRC	 RVH  DFG

II. MARCO LEGAL

Disposición	Fecha de Publicación Diario Oficial o vigencia
Reglamento de la Ley de Aeropuertos.	17 de febrero de 2000
Tarifas por los Servicios Aeroportuarios que presta Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.	12 de mayo del 2006
Tarifa de Uso de Aeropuerto por los Servicios que presta Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. Vigente del 1º de enero al 31 de diciembre 2006.	30 de noviembre del 2005
Tarifa de Uso de Aeropuerto por los Servicios que presta Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. Vigente del 1º de enero al 31 de diciembre 2007.	29 de noviembre del 2006
Oficio No. 102-K-010 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público donde otorga la Autorización de la Tarifa por el Servicio de Revisión de Equipaje Facturado, de Bodega o Documentado por pasajero de salida internacional. (Revisión de Equipaje Internacional).	20 de enero 2006
Oficio No. 102-K-143 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público donde otorga la Autorización de la Tarifa por el Servicio de Revisión de Equipaje Facturado, de Bodega o Documentado por pasajero de salida nacional. (Revisión de Equipaje Nacional).	10 de julio 2006
Contratos para la Prestación de Servicios Aeroportuarios y Convenios para la Recolección y Entrega de la Tarifa de Uso de Aeropuerto celebrados por los Concesionarios y Permisionarios del Servicio de Transporte Aéreo con Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.	N/A
Contrato de Revisión de Equipaje en la Zona Internacional.	A partir del 20 de enero del 2006
Contrato de Revisión de Equipaje en la Zona Nacional.	A partir del 10 de julio del 2006

III. FICHA DE IDENTIFICACIÓN

Descripción

En el presente documento se dan a conocer los procesos y la normatividad aplicable para regular la resolución a las inconformidades que por los conceptos de Revisión de Equipaje, TUA y Servicios Aeroportuarios presentan los Concesionarios o Permisarios del Servicio de Transporte Aéreo, los Operadores Aéreos y Empresas Representantes, en adelante "Clientes".

Propósito

Establecer las políticas y procedimientos, que permitan dar resolución en tiempo y forma a las inconformidades presentadas por los Clientes, a fin de mantener eficientemente actualizados los saldos de los mismos, así como la transparencia de la resolución emitida, de acuerdo a la normatividad aplicable.

Objetivos

- Establecer el procedimiento para la recepción, análisis y resolución de inconformidades con el propósito de minimizar los tiempos de atención, brindando un mejor servicio a los Clientes.
- Documentar el proceso que fundamenta y sustenta la emisión de la resolución a las inconformidades.
- Establecer y delimitar la responsabilidad de los actores del proceso.
- Establecer las normas y políticas internas para la atención de las inconformidades.

Tipo de Proceso

- Sustantivo.
- De atención a Clientes.

Cliente-Proveedor

CLIENTE	ADMINISTRADOR DEL PROCESO	PROVEEDOR
Cliente, Gerencia de Contabilidad y Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza.	Gerencia de Crédito y Cobranza, a través de la Subgerencia de Facturación e Inconformidades	Cliente, Gerencia del CCO a través de la Subgerencia de Asignación de Posiciones; Gerencia de Atención de Servicios Aeroportuarios a través de las Subgerencias de Integración y Verificación de Registros Operacionales y de Control de Servicios Aeroportuarios; Gerencia de Atención de Servicios Complementarios a través de la Subgerencia de Control de Servicios y Equipos de Apoyo; Gerencia de Desarrollo e Informática; Gerencia de Tesorería.

Evento Generador

La presentación a AICM de la inconformidad por parte del Cliente, respecto al monto a pagar, indicado en la(s) factura(s) que por los conceptos de Revisión de Equipaje, TUA y Servicios Aeroportuarios le son entregadas.

Controles

- Recepción de la inconformidad en la que se ostentan los sellos de la Gerencia de Crédito y Cobranza y de la Subgerencia de Facturación e Inconformidades.
- Pantalla del Sistema de Información ASA, donde se registra la fecha de recepción y resolución de la inconformidad.
- Acuses de recibo de las facturas entregadas al usuario para su pago.

Actores Internos

- Gerencia de Crédito y Cobranza, a través de la Subgerencia de Facturación e Inconformidades y la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza.
- Gerencia de Desarrollo e Informática.
- Gerencia de Atención de Servicios Aeroportuarios, a través de la Subgerencia de Integración y Verificación de Registros Operacionales y la Subgerencia de Control de Servicios Aeroportuarios.
- Gerencia de Atención de Servicios Complementarios a través de la Subgerencia de Control de Servicios y Equipos de Apoyo.
- Gerencia del Centro de Control Operativo a través de la Subgerencia de Asignación de Posiciones y la Subgerencia de Terminal Dos.
- Gerencia de Tesorería (para inconformidades de contado) por los conceptos de Revisión de Equipaje, TUA y Servicios Aeroportuarios, en lo relativo a la instrucción para la bonificación a través de Nota de Crédito y la aplicación de la misma.

Actores Externos

Clientes (Concesionarios o Permisarios del Servicio de Transporte Aéreo, los Operadores Aéreos y Empresas Representantes).

Tiempos y Frecuencia

- 30 días hábiles para la atención y resolución de la inconformidad contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de recepción de la misma, salvo en casos excepcionales.
- De 1 a 5 días hábiles para que las áreas administrativas y operativas entreguen la información validada, contados a partir de la fecha que se presenta la solicitud de validación.

Indicadores o Medidas de Desempeño

- Promedio mensual de días hábiles utilizados para la resolución de las inconformidades, el cual se determinará con la suma de los días utilizados para la atención de las inconformidades entre el número de inconformidades con resolución en el mes, así mismo para determinar los días utilizados para la atención de cada una de las inconformidades será la diferencia que existe entre la fecha de resolución y la fecha de recepción de las mismas en días hábiles.
- Atender y dar resolución al 100% de las inconformidades presentadas.
- Oficio trimestral donde se informa a las áreas administrativas y operativas, que avalaron la resolución de las inconformidades como procedentes, los resultados que derivaron de las bonificaciones efectuadas a las mismas, las cuales fueron recibidas y atendidas por los conceptos de Revisión de Equipaje, TUA y Servicios Aeroportuarios.

Requerimientos de Sistema

- Sistema ASA
- Excel
- Word

Reportes y Formas

- Facturas emitidas por los conceptos de Revisión de Equipaje, TUA y Servicios Aeroportuarios.
- Resolución de inconformidades (Word y Excel).
- Notas de Crédito emitidas por el importe procedente.
- Desgloses de Cargos.
- Validación y revisión de la Información por parte de las áreas administrativas y operativas.
- Acuse de recibo de la factura emitida por el Sistema ASA.
- Recibo de Inconformidades.

IV. NORMAS Y POLÍTICAS

Normas

- Las inconformidades que se presenten por los clientes derivadas de los conceptos de TUA y Servicios Aeroportuarios que le fueron facturados se analizarán con base a las “Tarifas por los Servicios Aeroportuarios que presta Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.”, así como las tarifas para el cobro por los conceptos de Revisión de Equipaje Nacional e Internacional vigentes a la fecha en que el cliente realizó sus operaciones.
- La Subgerencia de Facturación e Inconformidades es el área encargada y facultada para recibir y entregar las inconformidades presentadas a AICM, de acuerdo con los documentos de validación emitidos por las áreas operativas.
- La Subgerencia de Facturación e Inconformidades es el área encargada de atender las inconformidades presentadas por los clientes de crédito y contado.
- Para el caso de los servicios que se prestan de manera excepcional a la aviación general de clientes en la modalidad de contado será la Unidad de Ingresos de Terminal Dos adscrita a la Gerencia de Tesorería la responsable de emitir las aclaraciones correspondientes.
- De acuerdo a lo contemplado en la normatividad vigente y con base a los instrumentos jurídicos que tenga celebrados, el cliente puede presentar una inconformidad para que se lleve a cabo su análisis y se determine si se encuentra o no obligado al pago de los conceptos de TUA, Servicios Aeroportuarios y Revisión de Equipaje por causas no imputables como usuario del servicio.
- El cliente podrá inconformarse en el caso que se detecte que la inconformidad se debe a un posible error o discrepancia en los registros o catálogos, así como duplicidades u errores en el proceso de cálculo del Sistema ASA.

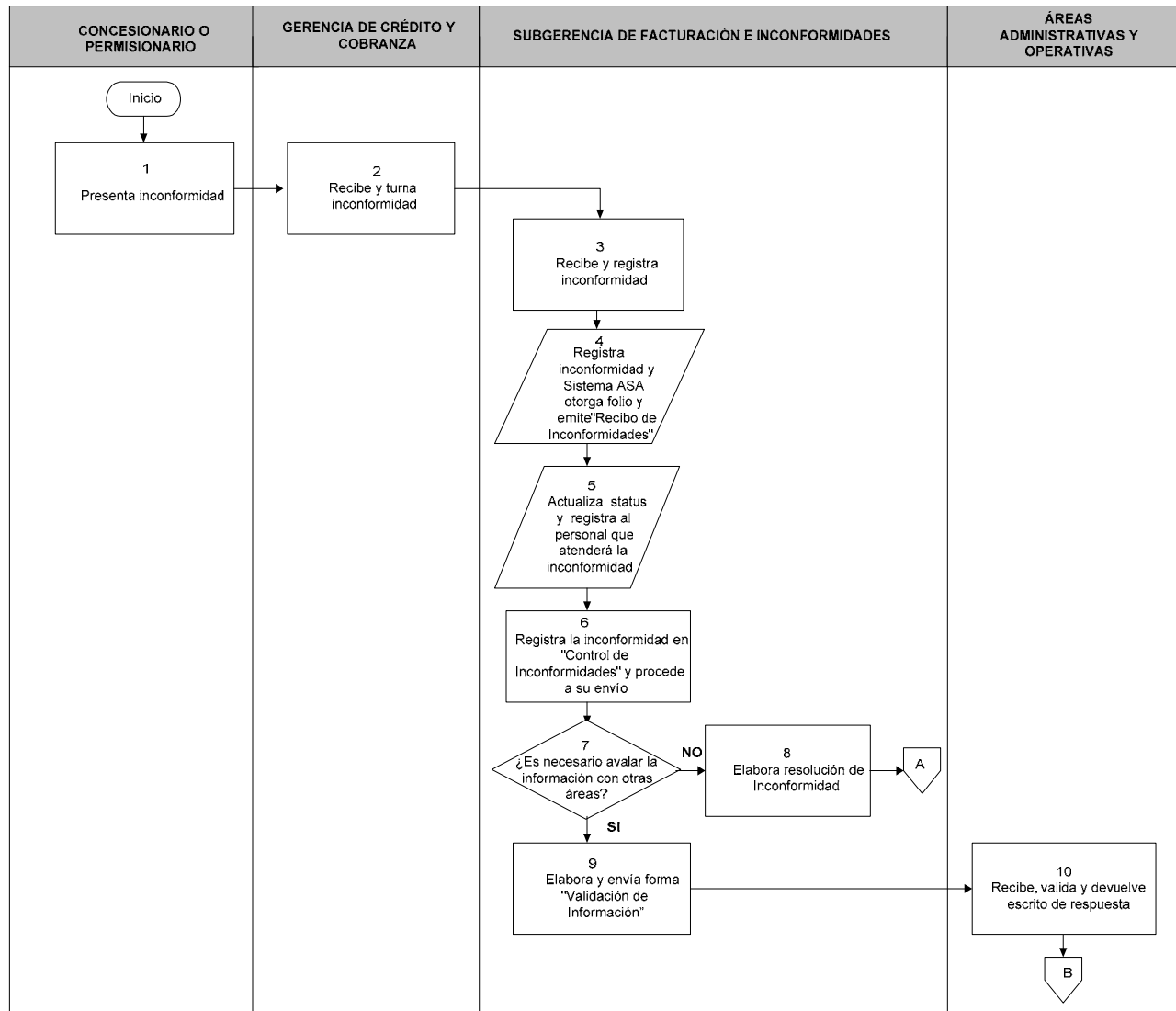
Políticas

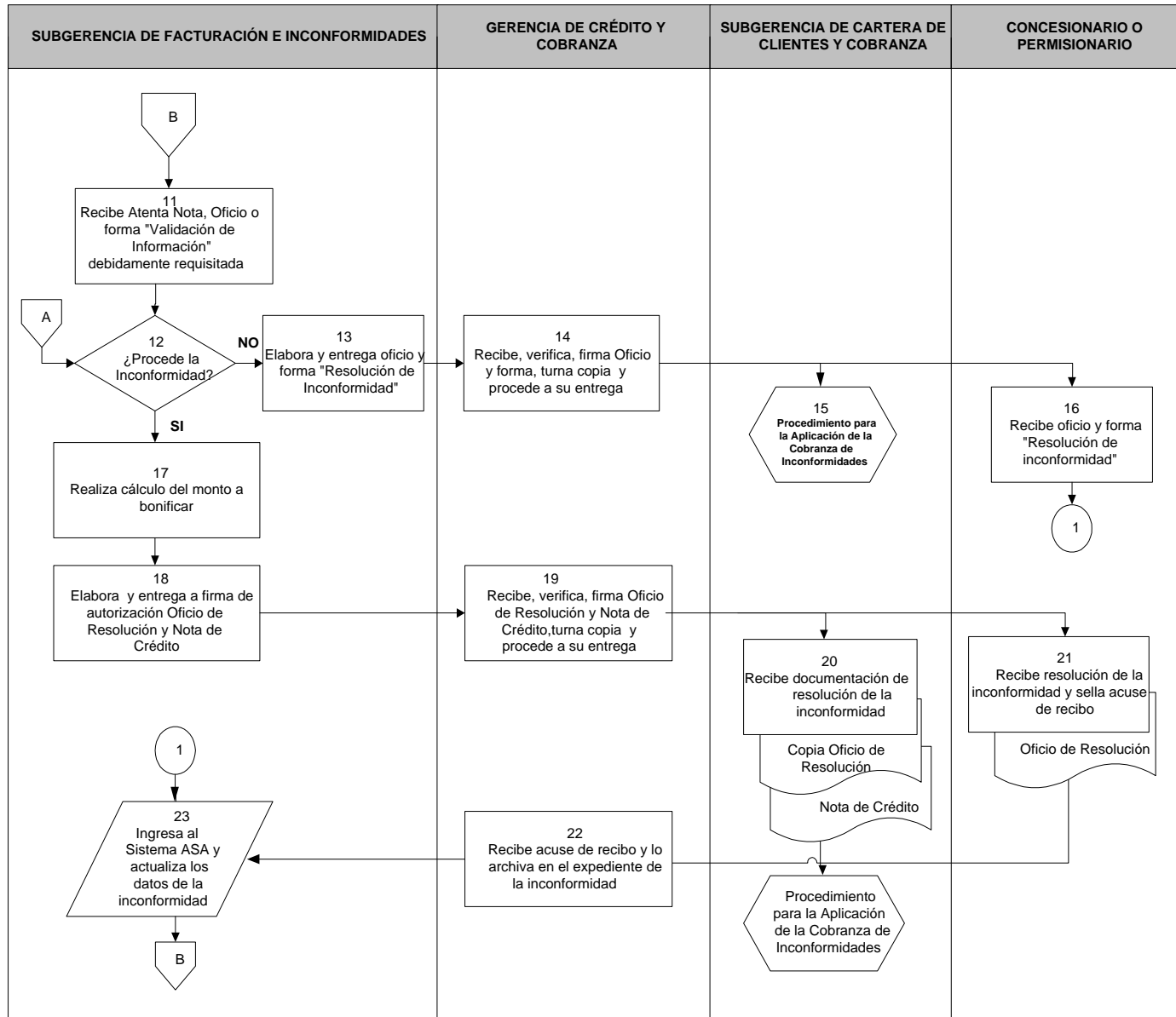
- En caso de que exista inconformidad por parte del Cliente respecto al monto a pagar indicado en la factura, éste presentará su inconformidad a AICM en un plazo no mayor a 30 días hábiles, contados a partir de la fecha en que haya recibido la factura.
- El Cliente deberá elaborar en forma fundada y motivada la inconformidad presentada, enviando copia de la documentación necesaria para la aclaración y análisis de la misma.
- Se tendrán como improcedentes las inconformidades presentadas a AICM con posterioridad a 30 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la factura por parte del Cliente, salvo en los casos en que la Dirección General Adjunta Jurídica emita una opinión legal al respecto.
- El AICM deberá resolver las inconformidades en un plazo no mayor a 30 días hábiles después de la presentación de ésta por parte del Cliente.
- En el caso de que AICM no resuelva la inconformidad en el plazo establecido, ésta se considerará como procedente.

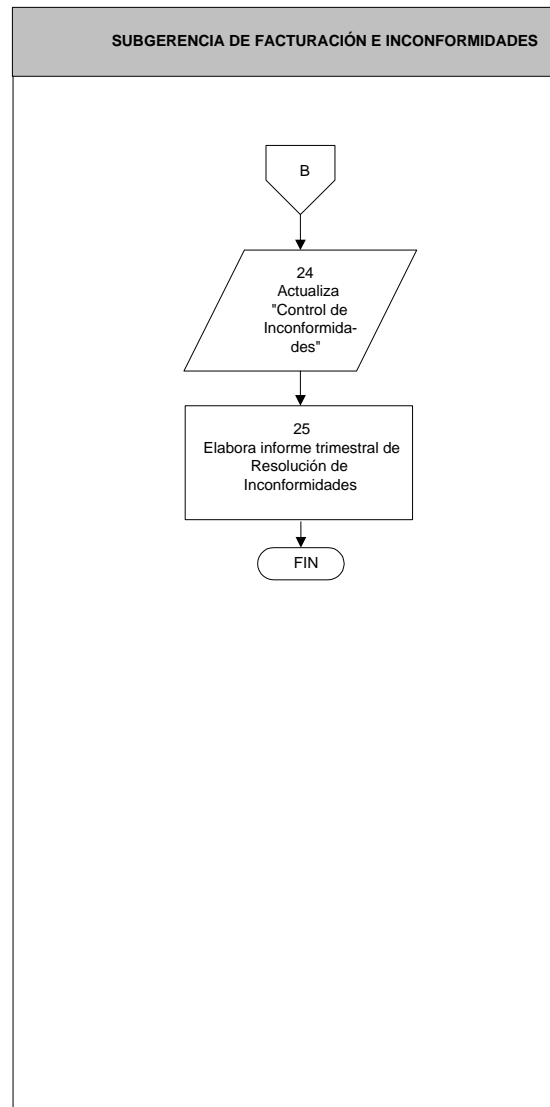
- En el caso de que una inconformidad resulte procedente, AICM emitirá simultáneamente al documento de resolución la Nota de Crédito respectiva a favor del Cliente por el importe considerado como procedente, y la entrega y aplicación de la misma será responsabilidad de la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza, con excepción de las Notas de Crédito que se elaboren bajo el régimen de contado, éstas deberán ser entregadas al Cliente a través de la Gerencia de Tesorería.
- En el caso de que el Cliente no efectúe el pago del importe por el que presente su inconformidad y ésta resulte no procedente, éste deberá cubrir el monto objeto de la inconformidad adicionando los recargos causados.
- En el caso de que el Cliente efectúe el pago del importe por el que presente su inconformidad y AICM resuelva ésta favorablemente, el organismo reembolsará a través de la emisión de nota de crédito a favor del Cliente el monto pagado motivo de la inconformidad.
- Independientemente de que la resolución de la inconformidad presentada sea procedente ó no, el AICM deberá resolver en forma fundada y motivada su pronunciamiento, debiendo contar con la documentación soporte que ampara dicha resolución, misma que deberá encontrarse validada por las áreas administrativas y operativas respectivas, con base a la resolución que emitan.
- Con el propósito de que la Gerencia de Crédito y Cobranza cuente con los elementos necesarios para atender las inconformidades, preferentemente el Cliente presentará la información que se señala a continuación, cabe mencionar que dicha información es enunciativa más no limitativa:
 - a) Presentar oficio dirigido al Titular de la Gerencia de Crédito y Cobranza, en el cual señale el motivo de su inconformidad, así como el concepto inconformado, el o los número(s) de la(s) factura(s) correspondiente(s) a la(s) operación(es) inconformada(s) y el monto total inconformado especificando lo correspondiente al IVA.
 - b) Anexo al oficio de inconformidad, el Cliente deberá presentar el detalle de las operaciones inconformadas, indicando el o los número(s) de la(s) factura(s), número(s) de folio, fecha(s) de la operación, número(s) de vuelo, origen(es) y destino(s) del vuelo, el importe cobrado por AICM, el importe determinado por el Cliente y la diferencia solicitada a bonificar, especificando lo correspondiente al IVA.
 - c) El Cliente deberá acompañar únicamente en el oficio original copia de la(s) factura(s) y su(s) respectivo(s) desglose(s) de cargos, indicando la(s) operación(es) inconformada(s), así como copia de los manifiestos de llegada y/o salida y de la papeleta de servicio de aerocar para mayor referencia de la(s) operación(es) inconformada(s); siempre y cuando se inconforme el número de pasajeros y/o el tiempo en servicios de aerocar.
- La Subgerencia de Facturación e Inconformidades deberá realizar el análisis de las inconformidades presentadas por el Cliente, no escatimando en la investigación, con el objeto de determinar el motivo que dio origen a la presentación de dicha inconformidad, así como dejar la suficiente evidencia documental que avale la resolución.

- La Subgerencia de Facturación e Inconformidades derivado del resultado del análisis realizado a la inconformidad recibida, presentará a las áreas administrativas y operativas correspondientes el motivo de la inconformidad, con objeto de que las mismas validen la información en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha que ésta fue presentada e informe por escrito el resultado obtenido de la investigación.
- El resultado de las inconformidades, será informado por parte del AICM al Cliente a través del documento de resolución de inconformidades, especificando el importe inconformado y el importe procedente según corresponda.
- En el caso de que la resolución a la inconformidad sea no procedente, se deberá mencionar brevemente la causa o el área que motivo dicha resolución.
- Del documento de resolución de inconformidades, se marcará copia a la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza para que proceda según sea el caso.
- Una reinconformidad únicamente podrá contener operaciones en las cuales el Cliente no esta de acuerdo en la resolución de su inconformidad, la cual se presentó en su oportunidad.
- La presentación por parte del cliente de una reinconformidad así como la entrega de la resolución de la misma por parte del AICM, no tiene fecha límite.

V. DIAGRAMA DEL PROCESO







VI. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Cliente	<p>Presenta inconformidad por escrito (oficio) dirigido al Titular de la Gerencia de Crédito y Cobranza, en el cual señale el motivo de su inconformidad, así como el concepto inconformado, el (los) número(s) de la(s) factura(s) correspondiente(s) a la(s) operación(es) inconformada(s) y el monto total inconformado especificando lo correspondiente al IVA.</p> <p>Anexando el detalle de las operaciones inconformadas, indicando el (los) número(s) de la(s) factura(s), número(s) de folio, fecha(s) de la operación, número(s) de vuelo, origen(es) y destino(s) del vuelo, el importe cobrado por AICM, el importe determinado por el Cliente y la diferencia solicitada a bonificar, especificando lo correspondiente al IVA.</p> <p>Acompañar en el oficio original copia de la(s) factura(s) y su(s) respectivo(s) desglose(s) de cargos, indicando la(s) operación(es) inconformada(s), así como copia de los manifiestos de llegada y/o salida y de la papeleta de servicio de aerocar para mayor referencia de la(s) operación(es) inconformada(s), siempre y cuando se inconforme el número de pasajeros y/o el tiempo en servicios de aerocar.</p>
2	Gerencia de Crédito y Cobranza	Recibe la inconformidad y la turna a la Subgerencia de Facturación e Inconformidades para dar atención al documento presentado por el cliente.
3	Subgerencia de Facturación e Inconformidades	Recibe y registra la inconformidad en su correspondencia.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
4	Subgerencia de Facturación e Inconformidades	<p>Ingresa al Sistema ASA en el Módulo de Inconformidades en la aplicación “Recepción de Inconformidades” en el cual se registran los datos de la inconformidad (Ver pantallas de la 1 a la 6).</p> <p>Sistema ASA asigna un número de folio a la inconformidad y emite “Recibo de Inconformidades”, misma que se anexa como documento soporte de la misma.</p>
5		<p>Actualiza en el Sistema ASA en el Módulo de Inconformidades en la aplicación “Asignación de inconformidad” el status y el nombre del personal que realizará el análisis y resolución de la inconformidad. (Ver pantallas 7 y 8)</p>
6		<p>Registra en el “Control de Inconformidades” la inconformidad y procede a la integración de la información con que cuenta para su envío al área administrativa u operativa respectiva, para que se lleve a cabo su validación y análisis.</p>
7		<p>¿Es necesario avalar la información con otras áreas?</p> <p>SI: Pasa a la actividad 9. NO: Pasa a la siguiente actividad.</p>
8		<p>NO</p> <p>Procede a elaborar la resolución de la inconformidad con base a las “Tarifas por los Servicios Aeroportuarios que presta Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.” para los conceptos de TUA y Servicios Aeroportuarios, así como, las tarifas por los conceptos de Revisión de Equipaje Nacional e Internacional vigentes en la fecha en que el Cliente efectuó sus operaciones.</p> <p>Pasa a la actividad No. 12</p>
9		<p>SI</p> <p>Elabora Atenta Nota y forma de “Validación de Información” en la que se detallan las operaciones y se entrega a las áreas administrativas y operativas del AICM encargadas de validar la información, para proceder a la Resolución de la Inconformidad en tres tantos.</p> <p>Para el caso de inconformidades por el concepto de Revisión de Equipaje estas se envían a través de oficio.</p>

10	Áreas Administrativas y Operativas	<p>Reciben oficio ó Atenta Nota y forma “Validación de Información” en tres tantos asentando el sello del área en el acuse de recibo y proceden al análisis y validación de las operaciones inconformadas. Devuelven oficio o Atenta Nota debidamente avalados en el tiempo establecido.</p> <p>Para el caso de los conceptos de Revisión de Equipaje Nacional e Internacional reciben oficio asentando el sello del área en el acuse y proceden al análisis y validación de las operaciones inconformadas. Devuelven oficio debidamente avalado en el tiempo establecido.</p>
11	Subgerencia de Facturación e Inconformidades	<p>Recibe oficio ó Atenta Nota con la información debidamente requisitada, para proceder a la resolución de la inconformidad, así mismo deberá ser firmada y/o rubricada por el titular del área.</p>
12		<p>¿Procede la inconformidad? SI: salto a la actividad 17 NO: pasa a la actividad siguiente.</p>
13		<p>NO Elabora oficio y forma “Resolución de Inconformidad” en tres tantos, (original al Cliente, acuse de recibo a la Subgerencia de Facturación e Inconformidades y copia a la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza) donde se detalla(n) el(os) motivo(s) de la improcedencia de la inconformidad. Entrega los documentos para que sean autorizados mediante la firma del titular de la Gerencia de Crédito y Cobranza.</p>
14	Gerencia de Crédito y Cobranza	<p>Recibe, verifica y firma de autorización la resolución de la inconformidad en sus tres tantos, turna copia a la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza para su conocimiento y se procede a la entrega al Cliente.</p>
15	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	<p>Recibe copia de la Resolución de la Inconformidad y se conecta con el “Procedimiento para la Aplicación de la Cobranza de Inconformidades”.</p>
16	Cliente	<p>Recibe resolución de la Inconformidad, informándole que no fue procedente. Conecta con la actividad 23. Nota: Si el cliente realizó el pago de la factura de manera total, parcial o no lo hizo quedará en espera de lo resuelto por la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento para la Aplicación de la Cobranza de Inconformidades”.</p>

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
17	Subgerencia de Facturación e Inconformidades	SI Realiza los cálculos automáticos respectivos en el Sistema ASA para determinar el monto que procede bonificar.
18		Elabora Nota de Crédito (Ver pantallas de la 9 a la 12) y entrega para firma de autorización en tres tantos (original, copia cobranza y copia archivo) a favor del Cliente por la cantidad que haya sido determinada, acompañada del Oficio de Resolución. Los documentos contienen las firmas de los titulares de las Gerencia de Crédito y Cobranza y de la Subgerencia de Facturación e inconformidades.
19	Gerencia de Crédito y Cobranza	Recibe y verifica la resolución de la inconformidad en sus tres tantos y la nota de crédito, asentando firma de autorización. Asimismo, turna copia de la resolución de la inconformidad y original de la nota de crédito a la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza para lo procedente. Entrega original de la Resolución de Inconformidad al Cliente.
20	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Recibe copia de la resolución de la inconformidad y original de la nota de crédito. Se conecta con el “Procedimiento para la Aplicación de la Cobranza de Inconformidades” .
21	Cliente	Recibe Oficio de resolución de la inconformidad, sella acuse de recibo mismo que entrega al personal de la Gerencia de Crédito y Cobranza.
22	Gerencia de Crédito y Cobranza	Recibe acuse de recibo y lo anexa al expediente de la inconformidad junto con la documentación generada durante el proceso.
23	Subgerencia de Facturación e Inconformidades	Ingresa al Sistema ASA y actualiza los datos de la inconformidad. Ver pantalla 13.
24		Actualiza “Control de Inconformidades” ingresando el monto inconformado, motivo de la procedencia o improcedencia, monto procedente y número de la nota de crédito en su caso.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
25	Subgerencia de Facturación e Inconformidades	<p>Elabora de manera trimestral cédula resumen que refleja la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rubros inconformados • Importe inconformado • Importe procedente • Porcentaje que representa del importe total procedente • Porcentaje que representa el importe procedente del importe inconformado <p>La cédula resumen es entregada a las áreas administrativas y operativas que validan los rubros inconformados.</p>
TÉRMINO DEL PROCEDIMIENTO		

VII. PANTALLAS DE CAPTURA

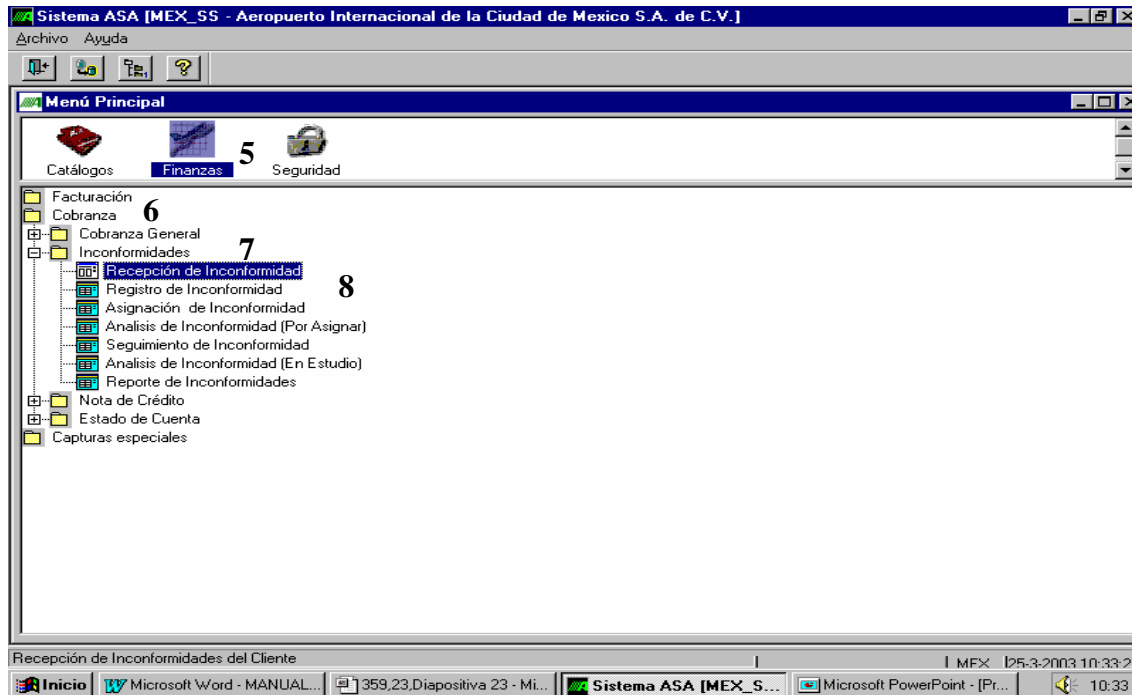
Procedimiento para la recepción y envío de inconformidades.

Pantalla No. 1



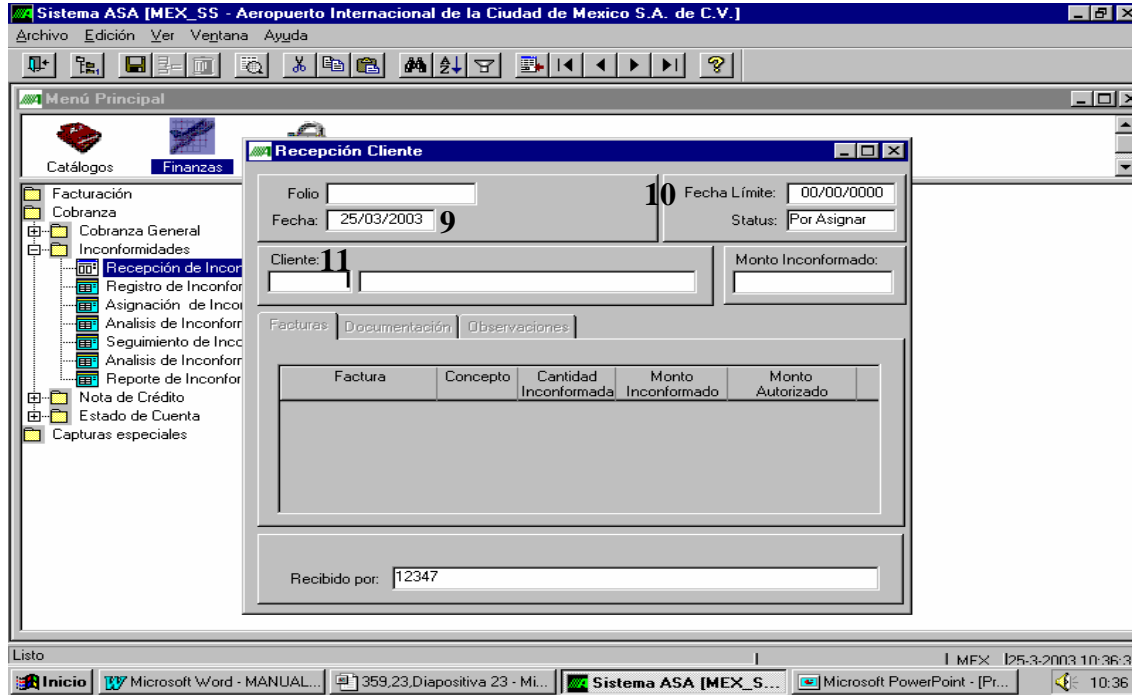
CAMPO	DESCRIPCION
1	Ingresa al Sistema ASA y tecléa su clave de usuario
2	Ingresa su contraseña
3	Selecciona el servidor asignado por el área de sistemas.
4	Tecléa en aceptar para ingresar al Sistema y continuar con el procedimiento de captura.

Pantalla No.2



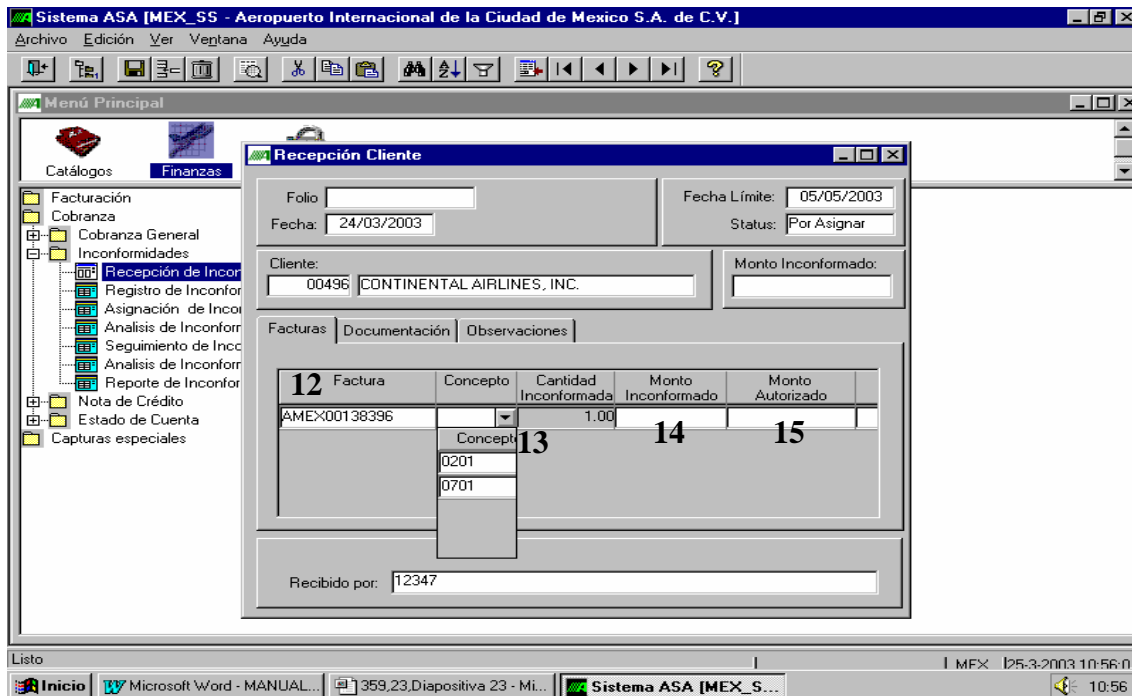
CAMPO	DESCRIPCION
5	En el menú principal selecciona el módulo de Finanzas, el sistema despliega otras aplicaciones.
6	Selecciona el módulo de "Cobranza".
7	En el sistema se despliegan otras aplicaciones y se selecciona "Inconformidades".
8	Selecciona la aplicación de Recepción de Inconformidad.

Pantalla No. 3



CAMPO	DESCRIPCION
9	Fecha del sello de la Gerencia de Crédito y Cobranza de la recepción de la Inconformidad.
10	Fecha límite de resolución de la inconformidad a partir de la recepción.
11	Número del cliente inconformado.

Pantalla No. 4



Sistema ASA [MEX_SS - Aeropuerto Internacional de la Ciudad de Mexico S.A. de C.V.]

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Menú Principal

Catálogos Finanzas

Facturación
Cobranza
Cobranza General
Inconformidades
Recepción de Inconformidades
Registro de Inconformidades
Asignación de Inconformidades
Análisis de Inconformidades
Seguimiento de Inconformidades
Análisis de Inconformidades
Reporte de Inconformidades
Nota de Crédito
Estado de Cuenta
Capturas especiales

Recepción Cliente

Folio: _____ Fecha Límite: 05/05/2003
Fecha: 24/03/2003 Status: Por Asignar

Cliente: 00496 CONTINENTAL AIRLINES, INC. Monto Inconformado: _____

Facturas Documentación Observaciones

12 Factura	Concepto	Cantidad Inconformada	Monto Inconformado	Monto Autorizado
AMEX00138396		1.00	14	15

Concepto: 0201, 0701

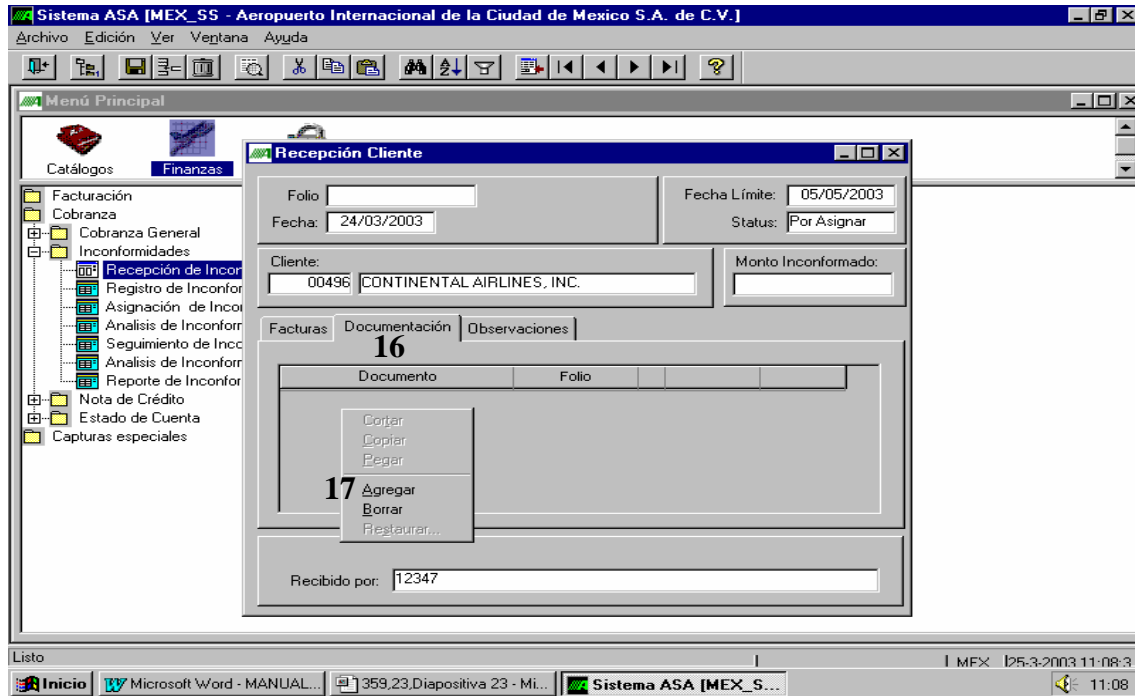
Recibido por: 12347

Listo | MEX | 25-3-2003 10:56:00

Inicio Microsoft Word - MANUAL... 359,23,Diapositiva 23 - Mi... Sistema ASA [MEX_S...

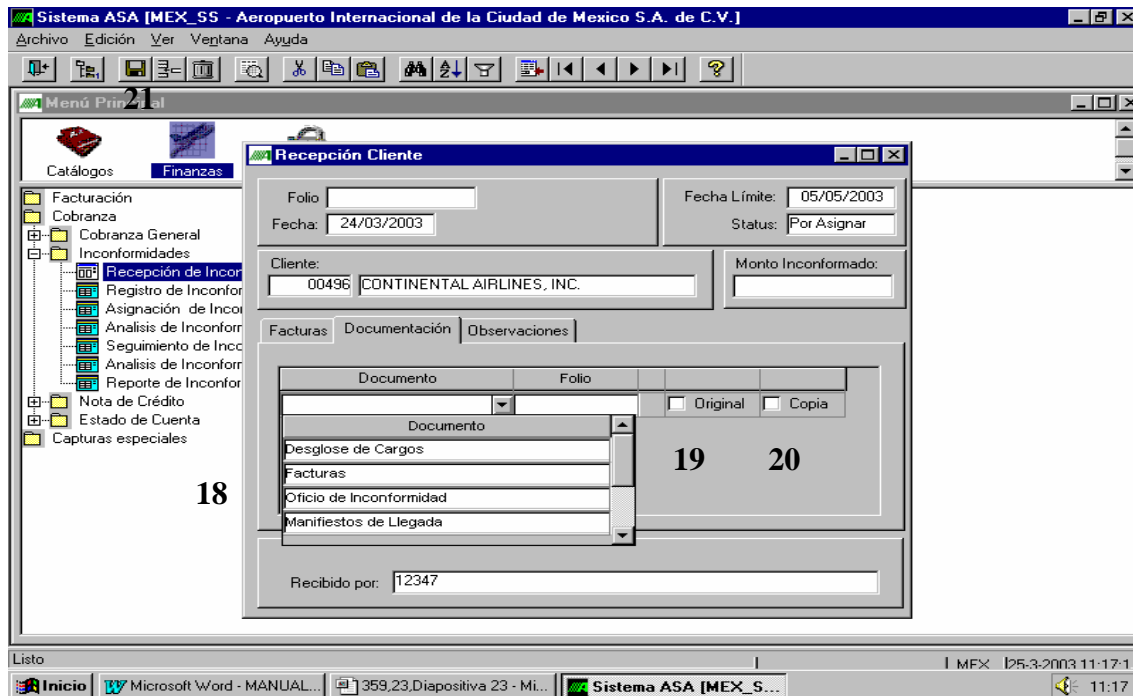
CAMPO	DESCRIPCION
12	Número de la factura inconformada.
13	Selecciona el concepto facturado e inconformado.
14	Se ingresa el monto inconformado
15	Se ingresa el monto autorizado (0.00)

Pantalla 5



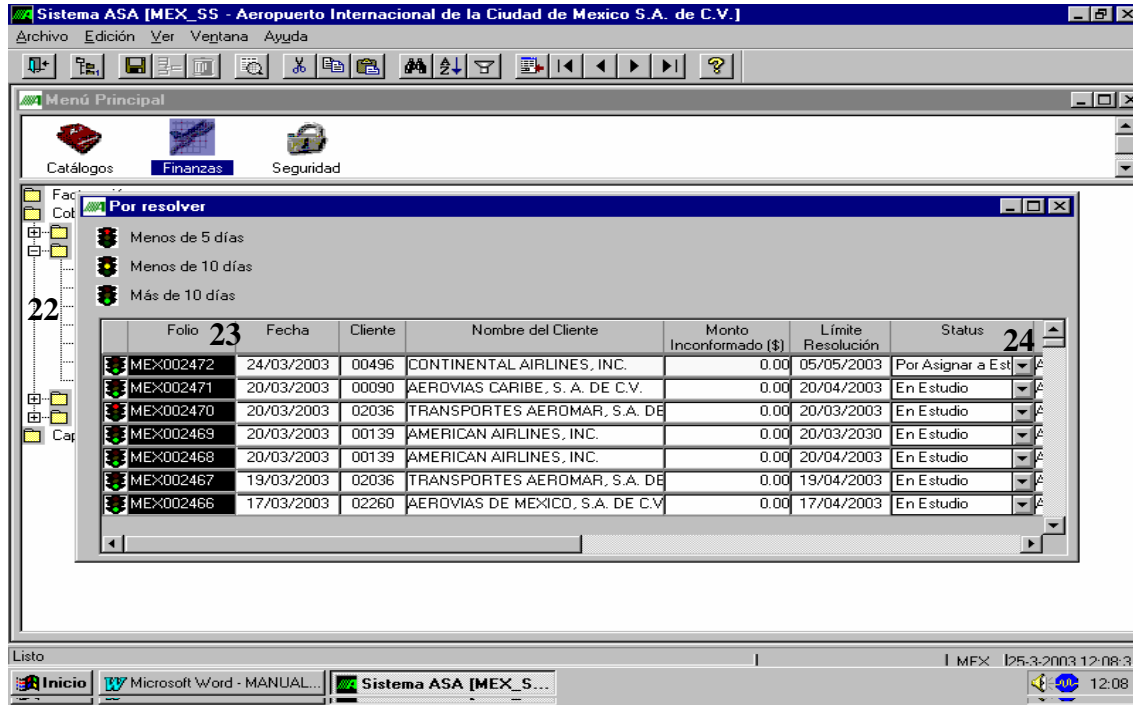
CAMPO	DESCRIPCION
16	En el menú de la pantalla, selecciona "Documentación".
17	Da un clic con el botón derecho del Mouse sobre el espacio debajo del menú, el cual despliega dos opciones. Se escoge Agregar.

Pantalla No. 6



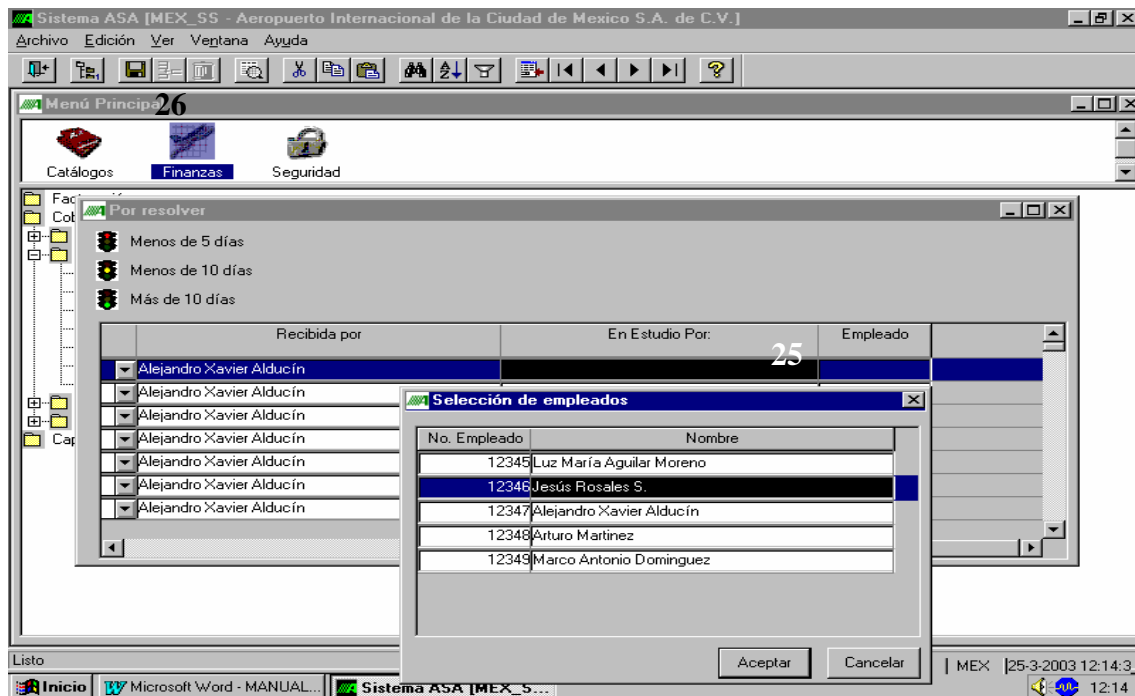
CAMPO	DESCRIPCION
18	Despliega un recuadro, en el cual se seleccionan los diferentes documentos que tiene la inconformidad .
19	Selecciona si el documento anexo es original.
20	Selecciona si el documento anexo es copia.
21	Selecciona guardar en el menú, automáticamente el Sistema ASA otorga un folio a la inconformidad registrada, se cierra la pantalla Recepción Cliente.

Pantalla No. 7



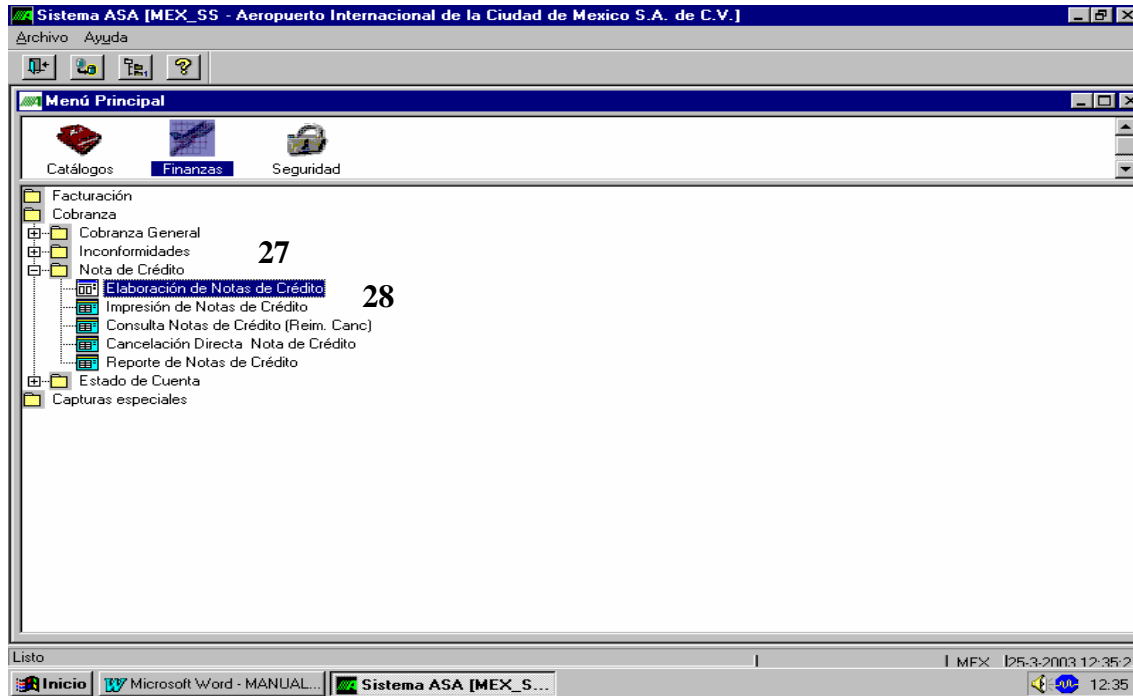
CAMPO	DESCRIPCION
22	Selecciona la aplicación de Asignación de Inconformidad.
23	En el menú selecciona folio, dando dos click seguidos aparece la última inconformidad dada de alta.
24	En el menú Status selecciona la opción en estudio.

Pantalla No. 8



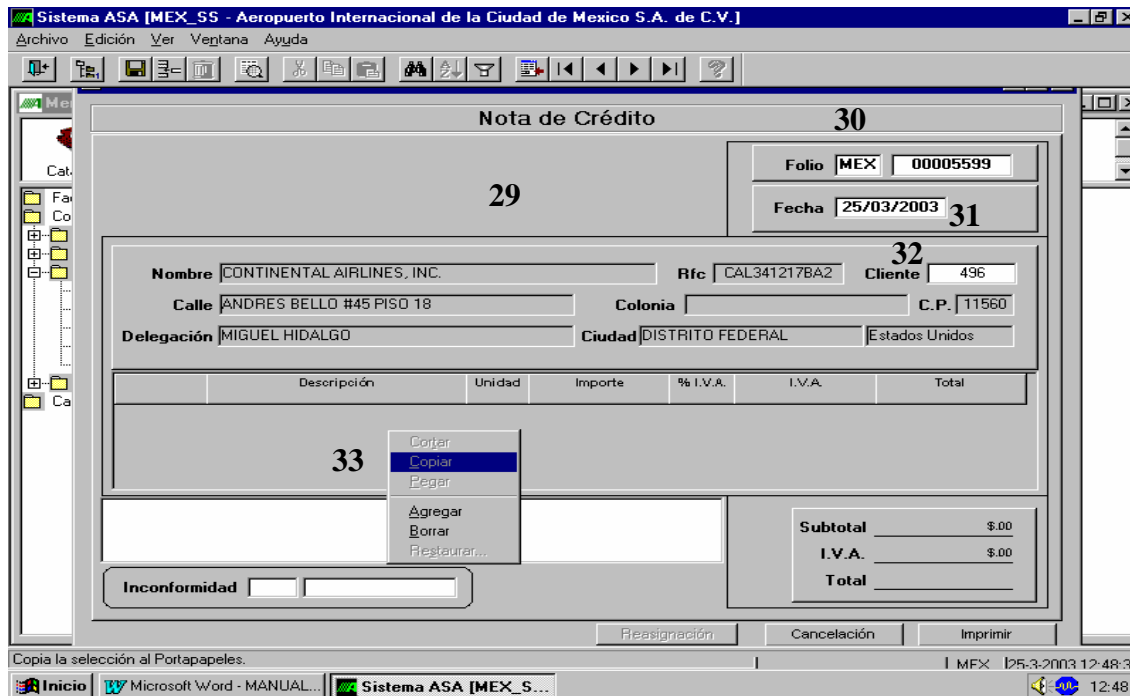
CAMPO	DESCRIPCION
25	Selecciona el menú "En Estudio" el cual despliega un recuadro en el cual selecciona el nombre de la persona que realizará el estudio de la inconformidad.
26	Guarda la captura y cierra la pantalla por resolver. Termina la recepción de la inconformidad.

Pantalla No. 9



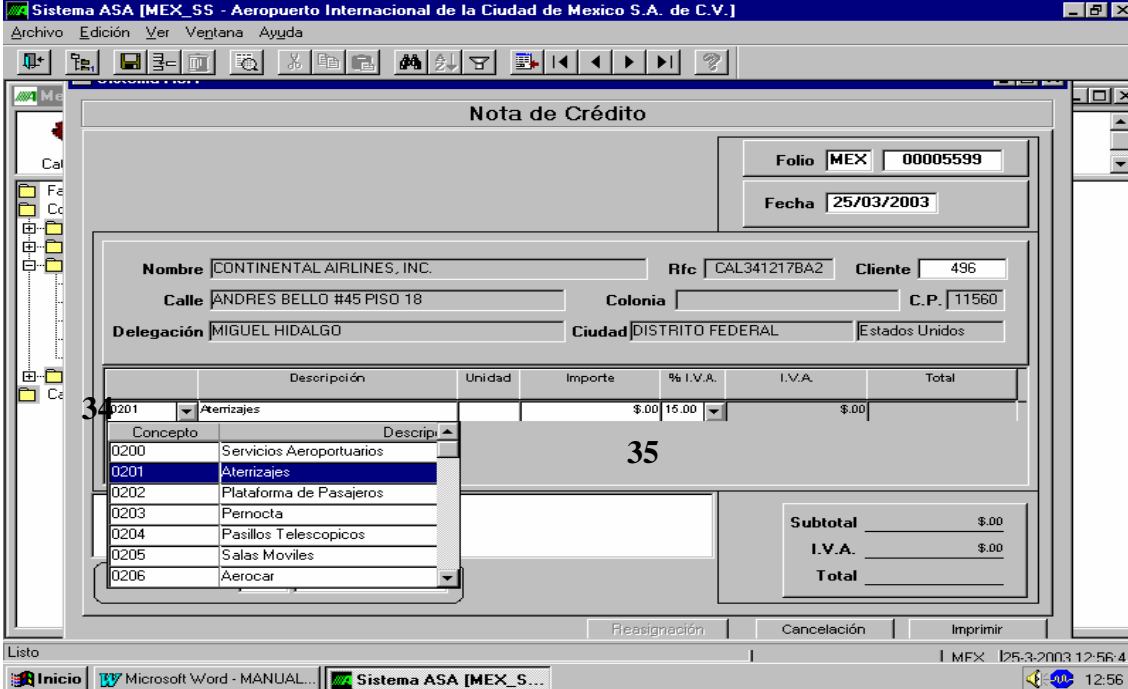
CAMPO	DESCRIPCION
27	(Inicia elaboración de la nota de crédito) El sistema al desplegar otras aplicaciones se selecciona "Nota de Crédito"
28	Selecciona la aplicación de "Elaboración de Notas de Crédito"

Pantalla No. 10



CAMPO	DESCRIPCION
29	En el teclado se oprime "Control" + la letra "A", para agregar.
30	Escribe las tres primeras letras que conforman el folio de la Nota de Crédito (MEX), automáticamente el sistema otorga el folio consecutivo de la Nota.
31	Fecha en que se emite la Nota de Crédito.
32	Oprime dos veces el botón izquierdo y escribe el nombre del cliente.
33	Con botón derecho del Mouse, oprime dos veces aparece un recuadro, se selecciona agregar.

Pantalla No. 11



Nota de Crédito

Folio: MEX 00005599
Fecha: 25/03/2003

Nombre: CONTINENTAL AIRLINES, INC. Rfc: CAL341217BA2 Cliente: 496
Calle: ANDRES BELLO #45 PISO 18 Colonia: C.P. 11560
Delegación: MIGUEL HIDALGO Ciudad: DISTRITO FEDERAL Estados Unidos

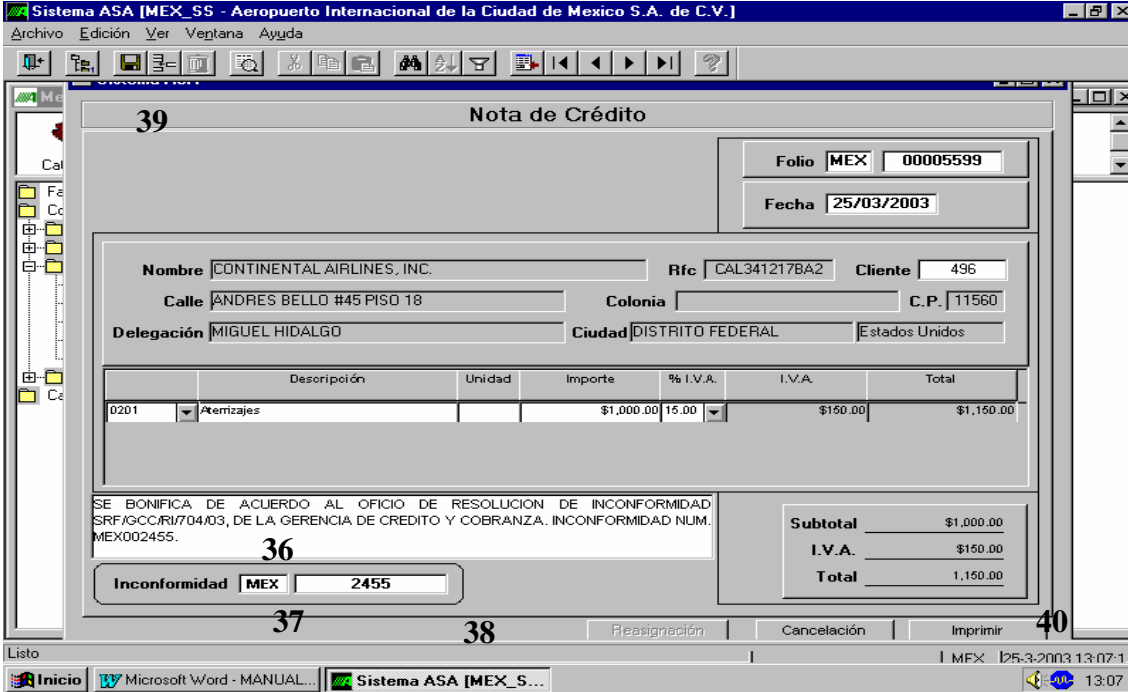
Concepto	Unidad	Importe	% I.V.A.	I.V.A.	Total
0201 Aterrizajes		35	15.00	\$0.00	\$0.00
0200 Servicios Aeroportuarios					
0201 Aterrizajes					
0202 Plataforma de Pasajeros					
0203 Pernocta					
0204 Pasillos Telescopicos					
0205 Salas Moviles					
0206 Aerocar					
Subtotal					\$0.00
I.V.A.					\$0.00
Total					

Reasignación CANCELACIÓN Imprimir

Inicio Microsoft Word - MANUAL... Sistema ASA [MEX_S... MEX 25-3-2003 12:56:4 12:56

CAMPO	DESCRIPCION
34	Selecciona el concepto que se bonifica.
35	Escribe el importe a bonificar sin IVA.

Pantalla No. 12



Sistema ASA [MEX_SS - Aeropuerto Internacional de la Ciudad de Mexico S.A. de C.V.]

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

39 Nota de Crédito

Folio **MEX** 00005599
Fecha 25/03/2003

Nombre CONTINENTAL AIRLINES, INC. Rfc CAL341217BA2 Cliente 496
Calle ANDRES BELLO #45 PISO 18 Colonia C.P. 11560
Delegación MIGUEL HIDALGO Ciudad DISTRITO FEDERAL Estados Unidos

Descripción	Unidad	Importe	% I.V.A.	I.V.A.	Total
0201 - Aterrizajes		\$1,000.00	15.00	\$150.00	\$1,150.00

SE BONIFICA DE ACUERDO AL OFICIO DE RESOLUCION DE INCONFORMIDAD SRF/ACC/RI/704/03, DE LA GERENCIA DE CREDITO Y COBRANZA. INCONFORMIDAD NUM. MEX002455.

36
Inconformidad **MEX** 2455

Subtotal \$1,000.00
I.V.A. \$150.00
Total 1,150.00

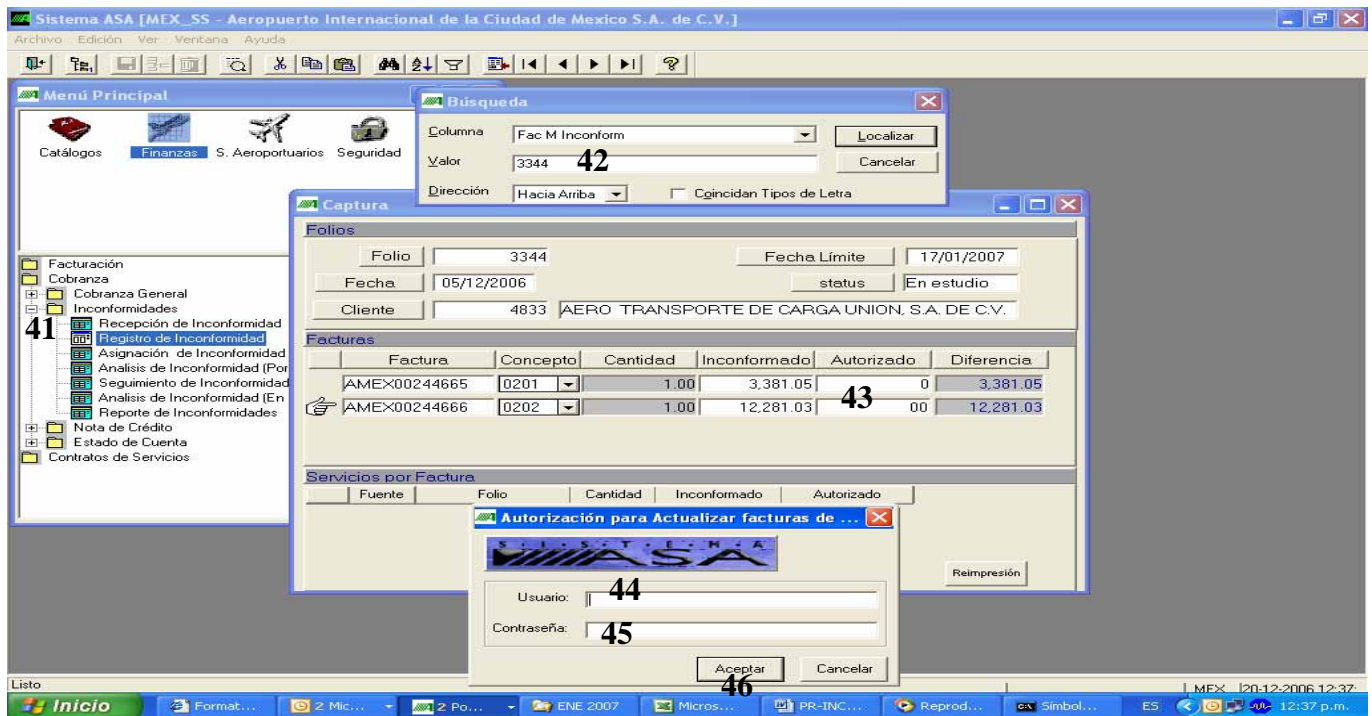
37 **38** Reasignación Cancelación Imprimir **40**

Listo | MEX 25-3-2003 13:07:1

Inicio Microsoft Word - MANUAL... Sistema ASA [MEX_S...

CAMPO	DESCRIPCION
36	Describe la documentación que genero la Nota de Crédito.
37	Escribe "MEX".
38	Ingresa el número de la inconformidad que fue resuelta.
39	Guarda la captura.
40	Imprime la forma para anexar a la Nota de Crédito. Cierra la pantalla Nota de Crédito.

Pantalla No. 13



CAMPO	DESCRIPCION
41	(Inicia actualización del sistema ASA de inconformidad del Permisionario o Concesionario) El sistema al desplegar otras aplicaciones se selecciona "Registro de Inconformidades".
42	Selecciona el número de inconformidad.
43	Se ingresa el importe autorizado y se da doble clic del lado izquierdo.
44	Se teclea la clave de usuario .
45	Ingresa su contraseña.
46	Se da un clic en el recuadro de "Aceptar".

INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.-**ÁREA ENCARGADA DE VALIDAR LA INFORMACIÓN.** (Centro de Control Operativo C.C.O)
- 2.-**INCONFORMIDAD PRESENTADA POR LA LÍNEA AÉREA.** Mencione el nombre de la compañía.
- 3.-**No. DE INCONFORMIDAD.** Indicar el número de la inconformidad.
- 4.-**FACTURA.** Indique el (los) número (s) de la factura que inconforma.
- 5.-**FOLIO.** Mencione los números de folios del desglose de las operaciones que inconforma.
- 6.-**CONCEPTO.** Mencione el concepto del servicio facturado que inconforma
- 7.-**MATRICULA.** Indique la matrícula que inconforma.
- 8.-**AVIÓN.** Anote el tipo de equipo que inconforma.
- 9.-**TIPO.** Mencione el tipo de vuelo inconformado.
- 10.-**ESC. ANT.** Mencione la escala anterior de la operación inconformada.
- 11.-**VUELO.**-Indique el número de vuelo inconformado.
- 12.-**FECHA.** Anote la fecha de la operación inconformada.
- 13.-**HORA.**- registrar hora de aterrizaje, entrada y salida de posición según sea el caso.
- 14.- **COMENTARIOS.** Espacio destinado para el área encargada de realizar la validación.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.-**ÁREA ENCARGADA DE VALIDAR LA INFORMACIÓN DE OPERACIONES DUPLICADAS.**
- 2.-**INCONFORMIDAD PRESENTADA POR LA LÍNEA AÉREA.** Mencione el nombre de la compañía.
- 3.-**No. DE INCONFORMIDAD.** Indicar el número de la inconformidad.
- 4.-**FACTURA.** Indique el (los) número (s) de la factura que inconforma.
- 5.-**FOLIO.** Mencione los números de folios del desglose de las operaciones que inconforma.
- 6.-**CONCEPTO.** Mencione el concepto del servicio facturado que inconforma
- 7.-**MATRICULA.** Indique la matrícula que inconforma.
- 8.-**AVIÓN.** Anote el tipo de equipo que inconforma.
- 9.-**TIPO.** Mencione el tipo de vuelo inconformado.
- 10.-**ESC. ANT.** Mencione la escala anterior de la operación inconformada.
- 11.-**VUELO.**-Indique el número de vuelo inconformado.
- 12.-**FECHA.** Anote la fecha de la operación inconformada.
- 13.-**HORA.**- registrar hora de aterrizaje, entrada y salida de posición según sea el caso.
- 14.- **COMENTARIOS.** Espacio destinado para el área encargada de realizar la validación.
- 15.-**FOLIOS INCONFORMADOS DUPLICADOS.** Anotar el (los) número(s) de folio(s) inconformado (s).
- 16, 17 Y 18.-**FIRMA Y FECHA.** De los titulares de las áreas administrativas y operativas que validan la información.

INSTRUCTIVO DE LLENADO (Manifiestos y Papeletas de Aerocar)

- 1.-ÁREA ENCARGADA DE VALIDAR LA INFORMACIÓN.** (Subgerencia de Integración y Verificación de Registros Operacionales)
- 2.- INCONFORMIDAD PRESENTADA POR LA LÍNEA AÉREA.** Mencione el nombre de la compañía.
- 3.-No. DE INCONFORMIDAD.** Mencione el número de la inconformidad.
- 4.-FACTURA.** Indique el (los) número (s) de la factura que inconforma.
- 5.-FOLIO.** Mencione los números de folios del desglose de las operaciones que inconforma.
- 6.-CONCEPTO.** Mencione el concepto del servicio facturado que inconforma
- 7.-MATRICULA.** Indique la matrícula que inconforma.
- 8.-TIPO.** Mencione el tipo de vuelo inconformado.
- 9.-ESC. ANT.** Mencione la escala anterior de la operación inconformada.
- 10.-VUELO.** Indique el número de vuelo inconformado.
- 11.-FECHA.** Anote la fecha de la operación inconformada.
- 12.-NÚMERO DE PASAJEROS.** Indique el número de pasajeros facturados.
- 13.-MATRICULA.** Indique la matrícula según el manifiesto de salida.
- 14.-NÚMERO DE PASAJEROS.** Indique el número de pasajeros según el manifiesto de salida.
- 15.-VUELO.** Indique el número de vuelo según el manifiesto de salida.
- 16.-COMENTARIOS.** Espacio destinado para el área encargada de realizar la validación.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Aerocar	Servicio de Abordador que sirve para trasladar a los pasajeros para su ascenso y descenso de las aeronaves.
AICM	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Clientes	Concesionarios o Permisarios del Servicio de Transporte Aéreo, los Operadores Aéreos y Empresas Representantes.
Desgloses de Cargos	Documento en el cual se muestran los registros de las operaciones realizadas por cada una de las líneas aéreas, indicando No. de folio de la operación, equipo y matrícula con la cual se hizo la operación, fecha y hora de la operación, número de vuelo e importe de la operación.
Inconformidad	Oficio presentado por el cliente, con atención a la Gerencia de Crédito y Cobranza del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, mediante el cual expresan su desacuerdo en los importes facturados.
Manifiesto de Llegada	El documento mediante el cual los clientes reportan las operaciones de llegada realizadas en el aeropuerto, mismos que son custodiados por el área operativa correspondiente.
Manifiesto de Salida	El documento mediante el cual los clientes reportan las operaciones de salida realizadas en el aeropuerto, mismos que son custodiados por el área operativa correspondiente.
Papeleta de Aerocar	El documento mediante el cual a los Clientes se les cobra el Servicios de Aerocar, los cuales son custodiados por el área operativa correspondiente.
Nota de Crédito	Documento mediante el cual AICM realiza la devolución del importe inconformado que resulte procedente por la presentación de una inconformidad, de las operaciones realizadas por conceptos de servicios aeroportuarios.
Reinconformidad	Oficio presentado por el cliente, dirigido a la Gerencia de Crédito y Cobranza, mediante el cual expresan su desacuerdo ante la resolución de una Inconformidad emitida por AICM, siempre y cuando incluya las operaciones que dieron origen a la inconformidad, solicitando nuevamente el reembolso correspondiente.
Servicios Aeroportuarios	Para efecto de este procedimiento se comprenden: El Servicio de

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	Aterrizaje, El Servicio de Abordadores Mecánicos para Pasajeros (aerocares), El Servicio de Estacionamiento en Plataforma de Embarque y Desembarque, El Servicio de Estacionamiento en Plataforma de Permanencia Prolongada o Pernocta, El Servicio de Revisión a los Pasajeros y su Equipaje de mano y el uso del edificio terminal, señalado en el Acuerdo Tarifario publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de Julio del 2002 o aquel que lo modifique o sustituya.
Tarifa	La contraprestación que debe pagar el usuario por la prestación de los Servicios Aeroportuarios, aplicable según las características del servicio que se contrate señalado en el Acuerdo Tarifario publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de Julio del 2002.
TUA Tarifa de Uso de Aeropuerto	La tarifa a cargo de los pasajeros por el uso de las instalaciones y servicios del edificio terminal, recaudado y enterado por el cliente al Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.
Revisión de Equipaje Nacional	La tarifa a cargo de los pasajeros para la instrumentación de medidas de seguridad preventivas relativas a la inspección del equipaje facturado, de bodega o documentado en el área Nacional.
Revisión de Equipaje Internacional	La tarifa a cargo de los pasajeros para la instrumentación de medidas de seguridad preventivas relativas a la inspección del equipaje facturado, de bodega o documentado en el área Internacional.
Áreas Administrativas y Operativas	<p>Áreas Administrativas: Gerencia de Atención de Servicios Complementarios a través de la Subgerencia de Control de Servicios y Equipos de Apoyo; Gerencia de Desarrollo e Informática; Gerencia de Tesorería.</p> <p>Áreas Operativas: Gerencia del CCO a través de la Subgerencia de Asignación de Posiciones; Gerencia de Atención de Servicios Aeroportuarios a través de las Subgerencias de Integración y Verificación de Registros Operacionales y de Control de Servicios Aeroportuarios.</p>