

# **Manual para regular los servicios que proporciona la Subgerencia de Orientación e Información, a pasajeros y usuarios del aeropuerto**

## Contenido

<b>I. Formalización del documento</b> .....	4
1) Hoja de registro .....	4
2) Control de cambios.....	5
3) Definiciones .....	6
<b>II. Marco Legal</b> .....	8
<b>III. Ficha de Identificación</b> .....	10
1) Descripción .....	10
2) Propósito .....	10
3) Objetivo .....	11
4) Alcance .....	11
5) Tipo de proceso .....	11
<b>IV. Plan de Calidad</b> .....	12
1) Del servicio de voceo en cabina de sonido .....	12
2) Del servicio de mini – vehículos .....	13
3) De la atención de quejas y sugerencias.....	14
4) De la orientación a pasajeros y usuarios (módulos de información y programa amigo).....	16
5) Del servicio de conmutador.....	18
<b>V. Normas</b> .....	20
1) Normas generales .....	20
2) Normas específicas del servicio de voceo en cabina de sonido.....	21
3) Normas específicas del servicio de mini – vehículos.....	22
4) Normas específicas de las quejas y sugerencias .....	23

5) Normas específicas de la orientación a pasajeros y usuarios (módulos de información y programa amigo) .....	26
6) Normas específicas del servicio de conmutador .....	29
7) Normas específicas del titular de la SOI.....	30
<b>VI. Políticas</b> .....	<b>31</b>
1) Políticas generales .....	31
2) Políticas específicas del servicio de voceo en cabina de sonido.....	31
3) Políticas específicas del servicio de mini – vehículos.....	33
4) Políticas específicas de las quejas y sugerencias .....	35
5) Políticas específicas de la orientación a pasajeros y usuarios (módulos de información y programa amigo) .....	36
6) Políticas específicas del servicio de conmutador .....	37
<b>VII. Procedimientos</b> .....	<b>38</b>
1) Del servicio de voceo en cabina de sonido.....	38
2) Del servicio de mini – vehículos .....	40
3) De la atención de quejas y sugerencias .....	42
4) De la orientación a pasajeros y usuarios (módulos de información y programa amigo) .....	44
5) Del servicio de conmutador .....	48
<b>VIII. Glosario</b> .....	<b>50</b>

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



## I. Formalización del Documento

### 1) Hoja de Registro

Nombre del Documento	No. de Registro	Fecha de Primera Vigencia
Manual para regular los servicios que proporciona la Subgerencia de Orientación e Información, a pasajeros y usuarios del aeropuerto.	AICM-PR-126-2009	Diciembre de 2009
Tipo		Área
Manual de Organización Manual de Procedimientos ✓ Manual de Normas y Políticas Manual de Comité Instructivo Otro (Especificar)		Subdirección de Promoción y Calidad

Elaboración	Emisión	Aprobación
 C.P. JUAN GAYTAN BARRERA SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y CALIDAD	 C.P. JUAN GAYTAN BARRERA SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y CALIDAD	 C.P. SERGIO FONG BAEZA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL Y DE SERVICIOS
 DAVID FLORES GUILLAMIN SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS		 LIC. ARTURO HERNÁNDEZ Y CABRERA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN

**2) Control de Cambios**

FECHA	VERSIÓN	SECCIÓN MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBÓ
			Las hojas de Control de Cambios anteriores se encuentran en poder de la Gerencia de Organización y Procesos	 DFG Secretario Ejecutivo COMERI
Agosto 2010	3.0	V. Normas	Actualización normativa para dar seguimiento y conclusión a la Revisión de Control 02/2010 Acción de Mejora 1 y 8, emitidas por el área de Auditoría Interna del OIC, así como adecuaciones adicionales que permitirán mejorar la operación del servicio de mini-vehículos, presentado en la 11va. Sesión Extraordinaria COMERI, de fecha 26 de agosto de 2010. DICTAMEN EO-11/2010/01	 DFG Secretario Ejecutivo COMERI

### 3) Definiciones

<b>AGA</b>	Administración General de Aduanas.
<b>AICM</b>	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
<b>CCO</b>	Centro de Control Operativo.
<b>DGAC</b>	Dirección General de Aeronáutica Civil.
<b>DGACS</b>	Dirección General Adjunta Comercial y de Servicios.
<b>DGSSPDF</b>	Dirección General de Servicios de Salud Pública del Distrito Federal.
<b>GC</b>	Gerencia de Calidad.
<b>GCCO</b>	Gerencia de Centro de Control Operativo.
<b>GRP</b>	Gerencia de Relaciones Públicas.
<b>GSM</b>	Gerencia de Servicios Médicos.
<b>INM</b>	Instituto Nacional de Migración.
<b>LAC</b>	Ley de Aviación Civil
<b>PF</b>	Policía Federal.
<b>PGJDF</b>	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.
<b>PGR</b>	Procuraduría General de la República.
<b>PROFEPA</b>	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente.
<b>QS</b>	Quejas y sugerencias.
<b>SAC</b>	Subdirección de Atención a Clientes
<b>SAGARPA</b>	Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.
<b>SC</b>	Subgerencia de Comunicaciones.
<b>SENASICA</b>	Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria.
<b>SENEAM</b>	Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano.

<b>SFP</b>	Secretaría de la Función Pública.
<b>SIE</b>	Subgerencia de Instalaciones Eléctricas.
<b>SOI</b>	Subgerencia de Orientación e Información.
<b>SPC</b>	Subdirección de Promoción y Calidad.
<b>SSC</b>	Subdirección de Servicios Comerciales
<b>SST</b>	Subgerencia de Soporte Técnico.
<b>SUE´s</b>	Salas de última espera.
<b>T1</b>	Terminal 1.
<b>T2</b>	Terminal 2.

## II. Marco Legal

Es aplicable al presente manual de manera enunciativa más no limitativa la siguiente normatividad.

Disposición	Fecha de Publicación Diario Oficial o Vigencia
Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.	Publicada el 13-03-2003, última reforma 28-05-2009
Ley Federal del Trabajo.	Publicada el 01-04-1970, última Reforma 17-01-2006
Ley de Aeropuertos.	Publicada el 22-12-1995, última Reforma 21-01-2009
Ley de Aviación Civil	12 de mayo de 1995 Última reforma 05 de julio de 2006
Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal. CAPITULO VII del Servicio Social de Estudiantes y Profesionistas.	Publicada el 26-05-1995, última reforma 22-12-1993
Reglamento Interior de Trabajo del AICM S.A. de C.V.	2007
Reglamento de la Ley de Aeropuertos.	09-09-2003
Anexo 9 "Facilitación" del Convenio Internacional de la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional).	2008
Anexo 14 "Aeródromos" del Convenio Internacional de la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional).	
Lineamientos aplicables del Comité Local de Seguridad	

Disposición	Fecha de Publicación Diario Oficial o Vigencia
Aeroportuaria.	
Anexo 9 "Facilitación" del Convenio Internacional de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).	
Manual General de Organización.	
Código de conducta de las empresas que conforman el Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México, S.A. de C.V., aprobado por el Comité de Mejora Regulatoria, en su 1ra. Sesión Extraordinaria, mediante acuerdo número COMERI/EO-1/ 2008/01, de fecha 27 de junio de 2008.	

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

### III. Ficha de Identificación

#### 1) Descripción

El presente documento, da a conocer de forma integrada la normatividad que contempla normas, políticas y procedimientos que se tienen establecidos dentro de los procesos que regulan las actividades del personal adscrito a la Subgerencia de Orientación e Información (en adelante SOI), para los servicios que se prestan directamente a pasajeros y usuarios de T1 y T2 en el aeropuerto, el cual servirá de apoyo para que lleven a cabo sus actividades eficientemente.

#### 2) Propósito

##### General:

Contar con una herramienta de trabajo institucional, dirigido al personal que se encuentra adscrito a la SOI, a efecto de que proporcionen un servicio de calidad a pasajeros y usuarios que hacen uso de las instalaciones aeroportuarias en T1 y T2, cubriendo de forma eficaz sus expectativas y necesidades.

##### Específicos:

Del servicio de voceo en cabina de sonido: Uniformar los criterios del lenguaje, dicción adecuada y mensajes que se utilizan para difundir información a través del servicio de voceo, por parte de las operadoras de cabina de sonido en T1 y T2.

Del servicio de mini-vehículos: Trasladar de forma gratuita y segura a pasajeros y usuarios con capacidades diferentes, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas acompañadas de menores, pasajeros que se les dificulte caminar, así como aquellos usuarios que lo requieran, hacia puntos de su interés en SUE's y ambulatorios de T1 y T2.

De las QS: Recibir, atender y canalizar a las áreas involucradas del aeropuerto, dependencias, entidades de gobierno así como empresas privadas, las QS, emitidas por parte de pasajeros y usuarios que hacen uso de las instalaciones aeroportuarias de T1 y T2.

De la orientación a pasajeros y usuarios (módulos de información y programa amigo): Atender oportunamente y de forma personalizada a pasajeros y usuarios que necesitan información respecto a los servicios que proporciona el aeropuerto en T1 y T2 (información de vuelos, ubicación de mostradores de aerolíneas, salas de abordaje y desembarque, sanitarios, servicios comerciales, entre otros).

Del servicio de conmutador: Agilizar la comunicación de pasajeros y usuarios, hacia las distintas áreas del aeropuerto, brindando información oportuna, y en su caso, canalizarlos a las áreas correspondientes, a efecto de que éstas complementen la información que requieren.

### 3) Objetivo

Establecer una normatividad que regule el comportamiento, desempeño, actividades y funciones del personal adscrito a la SOI, que presta su servicio en cabina de sonido, mini vehículos, módulos de información, conmutador y programa amigo, que les permita realizar sus actividades ofreciendo atención de calidad a pasajeros y usuarios en las instalaciones aeroportuarias, así como el procedimiento para la recepción, canalización y atención de QS.

### 4) Alcance

Contar con mecanismos que establezcan la actitud y habilidades de servicio por parte del personal adscrito a la SOI que proporciona atención al público en los diferentes servicios que brinda el área; así como el comportamiento que deben ofrecer a pasajeros y usuarios.

### 5) Tipo de Proceso

- ✓ Sustantivo y de control.
- ✓ De atención al público.

## IV. Plan de Calidad

### 1. Del servicio de voceo en cabina de sonido

#### **Evento Generador**

Uniformar la manera de proporcionar el servicio de voceo en T1 y T2 del aeropuerto.

#### **Cliente proveedor**

Cliente	Administrador del proceso	Proveedor
Pasajeros y usuarios.	SOI	Líneas aéreas. GCCO. Módulos de información.

#### **Actores Internos**

GC, GCCO, SOI, SST y SC.

#### **Actores Externos**

Pasajeros y usuarios.  
Líneas aéreas.

#### **Controles**

Registro de voceo de información de vuelos de llegada y salida.  
Registro de voceos varios (personas y objetos extraviados).  
Registro de voceos no programados.

#### **Recursos tecnológicos y materiales**

Computadora de escritorio.  
Teléfono.  
Monitor y/o pantalla de información de vuelos.  
Mobiliario de oficina.  
Sistema de estaciones de voceo (el cual permite conocer en qué zona del aeropuerto se escucharan los mensajes emitidos en cabina de sonido).

#### **Tiempos y frecuencia**

Actividad	Tiempo y frecuencia	Estadística del servicio
Recepción de solicitudes de voceo para difusión de información, en la cabina de sonido, a través del sistema de voceo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diaria</li> <li>✓ Variable</li> </ul>	Voceos emitidos de manera mensual.

## 2. Del servicio de mini - vehículos

### **Evento Generador**

Solicitud expresa por parte de pasajeros y/o usuarios con capacidades diferentes, mujeres embarazadas, adultos mayores, personas acompañadas de menores y pasajeros que se les dificulte caminar, así como aquellos usuarios que requieran el servicio.

### **Cliente proveedor**

Cliente	Administrador del proceso	Proveedor
Pasajeros y usuarios del aeropuerto, que presenten las características antes señaladas.	SOI	Módulos de información. Operadores de mini-vehículos. GRP.

### **Actores Internos**

GC, GRP, SOI.  
Operadores de mini – vehículos.

### **Actores Externos**

Pasajeros y usuarios que presenten las características señaladas en el evento generador de este servicio.

### **Controles**

Reporte estadístico de los servicios de mini-vehículos.  
Bitácora de mantenimiento.

### **Recursos tecnológicos**

Mini – vehículos.  
Radio de comunicación.  
Baterías de recarga de energía.

### **Tiempos y frecuencia**

Actividad	Tiempo y frecuencia	Estadística del servicio
Traslado de pasajeros y usuarios del aeropuerto, que presenten las características referidas anteriormente, en SUE´s y ambulatorios de T1 y T2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 05 a 15 minutos</li> <li>✓ Diaria</li> </ul>	Número de personas atendidas mensualmente.

### 3. De la atención de quejas y sugerencias

#### **Evento Generador**

1. Recepción de quejas y sugerencias que se captan a través de los medios establecidos por la SOI, que atienden directamente las áreas del aeropuerto.

#### **Cliente proveedor**

Cliente	Administrador del proceso	Proveedor
Pasajeros. Usuarios.	SOI	Áreas del aeropuerto.

#### **Actores Internos**

Todas las áreas del aeropuerto.

#### **Actores Externos**

Pasajeros, usuarios y público en general.

#### **Controles**

Formato de recepción denominado QS.  
Reporte trimestral y listados estadísticos que elabore la SOI.

#### **Recursos tecnológicos y materiales**

Computadora de escritorio.  
Teléfono, y fotocopidora.  
Sistema Integral de Gestión de Administrativa (SIGMA).  
Mobiliario de oficina.

#### **Tiempos y frecuencia**

Actividad	Tiempo y frecuencia	Estadística del servicio
Recepción, canalización y atención de QyS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 10 días hábiles</li> <li>✓ Trimestralmente</li> </ul>	Número de QS atendidas por cada una de las áreas responsables por los servicios prestados en el AICM (10 días hábiles) / Total de QS correspondientes a los servicios prestados en el AICM recibidas por área) * 100

**Evento Generador**

2. Estadística de QS que se capte a través de los medios establecidos por la SOI, atendidas por un tercero o áreas externas del aeropuerto.

**Cliente proveedor**

Cliente	Administrador del proceso	Proveedor
Pasajeros.	SOI	SSC, SAC, Administrador T2
Usuarios.		Líneas aéreas, prestadores de servicios aeroportuarios, arrendatarios y subarrendatarios
		Entidades y dependencias de gobierno

**Actores Internos**

SSC, SAC, Administrador T1 y Administrador T2

**Actores Externos**

Pasajeros, usuarios y público en general.  
Líneas aéreas, prestadores de servicios aeroportuarios, arrendatarios y subarrendatarios  
Dependencias y entidades de gobierno.

**Controles**

Formato de recepción de QS  
Reporte trimestral y listados estadísticos que elabore la SOI.

**Recursos tecnológicos y materiales**

Computadora de escritorio.  
Teléfono, fotocopiadora y mobiliario de oficina.  
Sistema Integral de Gestión de Administrativa (SIGMA).

**Tiempos y frecuencia**

Actividad	Tiempo y frecuencia	Estadística del servicio
Recepción, canalización y atención de QS	✓ Trimestralmente	Número de QS atendidas por áreas externas o un tercero en el aeropuerto/ Total de QS correspondientes a un tercero ó ente externo) * 100

**4. De la orientación a pasajeros y usuarios (módulos de información y programa amigo)**

**Evento Generador**

Solicitud de información expresa por parte de pasajeros y usuarios del aeropuerto.

**Cliente proveedor**

Cliente	Administrador del proceso	Proveedor
Pasajeros y usuarios.	SOI	Módulos de información, operadores de mini-vehículos. GCCO, GSM, SC SIE Autoridades en el aeropuerto. Empresas privadas, adicionales a las líneas aéreas, que se encuentran dentro del aeropuerto.

**Actores Internos**

GC, GCCO, GSM, SOI, SIE, SC

**Actores Externos**

Pasajeros y usuarios.  
Líneas aéreas, arrendatarios, subarrendatarios y empresas que operan en el aeropuerto.  
Autoridades en el aeropuerto: AGA, DGAC, DGSSPDF, INM, PF, PGJDF, PGR, PROFEPA, SAGARPA, SENASICA, SENEAM, SFP, entre otros.

**Controles**

**De los módulos de información:**

Reporte de actividades en módulos de información (Estadísticas).  
Rol del personal de orientadores, servicio social o prácticas profesionales.  
Llegadas y salidas de vuelos nacionales e internacionales.

**Del programa amigo**

Registros de los formatos de "estadísticas de servicios e información"

**Recursos tecnológicos y materiales en módulos de información**

Computadora de escritorio.  
Teléfono.  
Monitor y/o pantalla de información de vuelos.  
Mobiliario de oficina.  
Módulo de información.  
Radios de comunicación.

**Tiempos y frecuencia**

**De los módulos de información**

Actividad	Tiempo y frecuencia	Estadística del servicio
Brindar información a pasajeros y usuarios del aeropuerto a través de los módulos de información.	✓ 03 minutos ✓ Diaria	Número de pasajeros y usuarios atendidos de manera mensual.

**Del programa amigo**

Actividad	Tiempo y frecuencia	Estadística del servicio
Brindar información a pasajeros y usuarios del aeropuerto.	✓ 03 minutos ✓ Diaria	Número de pasajeros y usuarios atendidos durante el periodo de duración del programa.

## 5. Del servicio de conmutador

### **Evento Generador**

Uniformar la manera de proporcionar el servicio de conmutador en T1 y T2 del aeropuerto.

### **Cliente proveedor**

Cliente	Administrador del proceso	Proveedor
Pasajeros y usuarios. Empleados de AICM.	SOI	Conmutador.

### **Actores Internos**

Gerencia de Calidad.  
Gerencia de Centro de Control Operativo.  
Subgerencia de Orientación e Información.  
El resto de las áreas de AICM.

### **Actores Externos**

Pasajeros y usuarios.  
Líneas aéreas.  
Usuarios del aeropuerto.  
Prestadores de servicios.  
DGAC.

### **Controles**

Rol de trabajo entre semana.  
Reporte de llamadas correspondientes al mes.  
Reporte de control de llamadas conmutador y asuntos varios.

### **Recursos tecnológicos y materiales**

Computadora de escritorio.  
Teléfono.  
Sistema AC-WIN-Versión 4.0.vuelos.  
Mobiliario de oficina.  
Conmutador Siemens HIPAT4000.

### **Tiempos y frecuencia**

Actividad	Tiempo y frecuencia	Estadística del servicio
Canalización de las llamadas de pasajeros, usuarios del servicio y público en general, al área correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 02 minutos</li> <li>✓ Variable</li> </ul>	Número de pasajeros y usuarios atendidos de manera mensual.

## V. Normas

### 1) Normas generales

Para efectos del presente manual, el personal adscrito a la SOI, deberá cumplir las siguientes normas generales:

- A) Atender al pasajero y/o usuario con respeto, amabilidad y cortesía.
- B) Proporcionar orientación amplia y suficiente en el momento en que los usuarios de los servicios, lo soliciten a las áreas que opera la SOI, brindando información veraz y oportuna.
- C) Portar durante su jornada de trabajo, el uniforme institucional que les brinda el aeropuerto; asimismo, personal de servicio social y/o prácticas profesionales, deberá presentarse con prendas de vestir (pantalón/falda y saco en color negro, camisa/blusa escolar blanco y corbata en color indistinto).
- D) Mantener una presentación e imagen adecuada hacia los pasajeros y usuarios.
- E) Conservar en buen estado la infraestructura, equipos, mobiliario y herramientas de trabajo que les son otorgadas al personal para el desarrollo de sus funciones.
- F) Proyectar hacia pasajeros y usuarios del aeropuerto, un ambiente de armonía y cordialidad.
- G) Cumplir con su horario de trabajo en el área que le corresponda y horarios de comida que asigne la SOI.
- H) Portar en todo momento, la tarjeta de identificación aeroportuaria, conforme a lo establecido por la normatividad aplicable en materia de seguridad aeroportuaria, así como la credencial de empleado de AICM, en un lugar visible.
- I) Respetar a los compañeros de trabajo que brindan servicios al público en la SOI.
- J) Restringir el acceso a personal no autorizado a las áreas que opera la SOI.
- K) Conocer la misión, visión y valores del aeropuerto, el código de conducta de AICM y el alfabeto aeronáutico.
- L) Saber la ubicación de las áreas más recurrentes del aeropuerto y tener conocimiento del significado de la señalización y pictogramas instalados en la terminal aérea.

- M) Tener dominio del idioma inglés a un nivel mínimo de 50%.
- N) Mantener, en su caso, los radios de comunicación encendidos durante la jornada laboral y entregarlos al personal que cubrirá el siguiente turno; para estos efectos, los empleados del último turno, recargarán dichos equipos en las áreas que determine la SOI.
- O) Abstenerse de realizar las siguientes actividades:
- i. Fumar en todas las áreas de trabajo que opera la SOI, así como dentro de las instalaciones aeroportuarias.
  - ii. Consumir alimentos dentro de las áreas de trabajo.
  - iii. Abandonar, o en su caso, retirarse del área de trabajo, sin autorización previa del jefe inmediato.
  - iv. Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación económica o en especie por el servicio prestado.
  - v. Actuar fraudulentamente o con falta de ética.
  - vi. Utilizar teléfonos celulares, radios de comunicación o cualquier aparato móvil, distintos a los utilizados por el aeropuerto, al momento de prestar el servicio.
  - vii. Introducir a las áreas de trabajo, cualquier tipo de aparato electrónico (lap top, ipod, discman, reproductor MP3, equipos de entretenimiento, o cualquier elemento similar).
  - viii. Responder agresivamente a una situación de conflicto con los usuarios del servicio.
  - ix. Leer periódicos, revistas u otro medio de información durante la jornada laboral, con excepción de la información que proporciona la SOI.
  - x. Realizar labores ajenas que no le sean propias al puesto que desempeña el personal.
  - xi. Introducir e ingerir en las áreas de trabajo, bebidas embriagantes, drogas, enervantes o sustancias tóxicas, así como portar cualquier tipo de arma.
  - xii. Presentarse en estado de ebriedad o bajo la influencia de cualquier tipo de droga, enervante o sustancia tóxica.
- P) La demás normatividad que se estipule en el reglamento interior y contrato colectivo de trabajo de AICM.
- Q) Escuchar y en la medida de lo posible, tranquilizar a pasajeros y usuarios, aún cuando éstos se comuniquen utilizando palabras altisonantes; lo anterior, originado por una mala experiencia o bien, causada por deficiencias en los servicios que éstos recibieron al interior de las aeropuertos, por lo que en ese sentido, el personal actuará con amabilidad y respeto, y en su caso, les recomendará que presenten alguna QS, misma que será canalizada conforme a lo que se indica en el inciso 4 de este apartado.

## **2) Normas específicas del servicio de voceo en cabina de sonido.**

El personal de cabina de sonido de T1 y T2 del aeropuerto, observará las siguientes normas específicas:

- A) Operar las 24 horas del día, durante los 365 días del año, conforme a los horarios de trabajo que determine la SOI.
- B) Dar a conocer la siguiente información:
  - i. Llegada y salida de vuelos (horarios, salas de abordaje y desembarque, demoras y cancelaciones).
  - ii. Suspensión de operaciones aéreas que ocurran por contingencia (lluvia severa, niebla, presencia de ceniza volcánica, movimientos telúricos, obras de mantenimiento en las pistas, entre otros).
  - iii. Recomendaciones a pasajeros y usuarios del aeropuerto.
  - iv. Voceo de personas, así como de documentos u objetos extraviados que se entreguen en los módulos de información.
  - v. Campañas gubernamentales de carácter oficial (cambios de horario local, periodos de vacunación, emergencias sanitarias, entre otros).
- C) Difundir mensajes que la DGACS, y en su caso, la SPC, incorporen dentro del voceo programado por AICM en cabina de sonido.
- D) Notificar a la SOI, cualquier anomalía que se presente en la cabina.
- E) Realizar voceos sin mencionar razones o denominaciones sociales de empresas, asociaciones y/o dependencias públicas, marcas comerciales y productos comerciales, con excepción de los nombres de las líneas aéreas.
- F) Procurar que los voceos de vuelos de salidas nacionales, se difundan con 45 minutos de anticipación previo a su horario de salida de la aeronave; por su parte, para el caso de salidas de vuelos internacionales, el voceo se efectuará preferentemente con una hora de anticipación.
- G) Efectuar voceos breves cuando apliquen para orientación a pasajeros y usuarios del aeropuerto, contingencias, emergencias, servicios, etc., los cuales deberán ser emitidos en el transcurso del día conforme a la programación de información con que cuente la cabina de sonido, dentro de los intervalos de tiempo establecidos para tal efecto, autorizados por la DGACS y/o la SPC, a través de la Gerencia de Calidad.
- H) Anunciar el voceo de personas extraviadas o que se localicen en el aeropuerto, divulgando su nombre completo, sin utilizar seudónimos, así como indicar el área donde es requerido.

- I) Difundir cuando se requiera, información de vuelos que ya hayan sido emitidos en el aeropuerto, realizándolos preferentemente en un periodo de 5 minutos posteriores a los vuelos que ya hayan sido anunciados previamente.
- J) Llevar a cabo el voceo de información para la localización de objetos extraviados, cuando los documentos que se anuncian sean identificables (pasaporte, credencial, boleto de avión, etc.).
- K) Resguardar objetos extraviados en cabina de sonido.
- L) Registrar los voceos que se difundan en los formatos autorizados.
- M) Emitir información dirigida a pasajeros y usuarios, utilizando los siguientes criterios en que deberá darse a conocer dicha información:
  - i. Contingencias y emergencias.
  - ii. Información de vuelos.
  - iii. Localización de objetos o personas.
  - iv. Voceos programados.

### **3) Normas específicas del servicio de mini – vehículos.**

Los empleados que brindan servicio de transporte en mini – vehículos se sujetarán a lo siguiente:

- A) Operar durante los 365 días del año en un horario de 7:00 am a 21:30 pm.
- B) Brindar el servicio en ambas terminales del aeropuerto, en áreas públicas y estériles.
- C) Transportar de forma gratuita a los usuarios del servicio.
- D) Proporcionar exclusivamente el servicio a pasajeros y usuarios del aeropuerto que presenten alguna capacidad diferente, así como adultos mayores, mujeres embarazadas, personas acompañadas de menores y pasajeros que se les dificulte caminar, así como aquellas personas que lo requieran.
- E) Transitar por áreas públicas y estériles del aeropuerto, en T1 y T2, a una velocidad máxima de 8 km por hora.
- F) Transportar el equipaje del usuario del servicio, el cual deberá depositarse en la parte trasera del mini-vehículo, con el objeto de evitar posibles accidentes.
- G) Abstenerse de realizar las siguientes actividades:

- i. Trasladar mercancías u objetos de cualquier índole, que no sean pertenencias de pasajeros y usuarios del aeropuerto.
  - ii. Transportar sin ninguna justificación a empleados del aeropuerto, líneas aéreas, locatarios, maleteros, personal de seguridad, de limpieza, etc.
  - iii. Exceder el límite de velocidad establecido al conducir las unidades.
  - iv. Conservar en la unidad, durante su jornada de trabajo, objetos personales de cualquier naturaleza.
- H) Brindar el servicio cuando sea requerido por alguna de las dependencias o entidades del Gobierno Federal, empresas privadas que tengan relación con AICM y las propias áreas de la Entidad.

#### **4) Normas específicas de las quejas y sugerencias.**

Para efectos de la atención de QS, la SOI deberá sujetarse a las siguientes normas:

##### **A) De las QyS presentadas por pasajeros y usuarios.**

- i. Ser el conducto autorizado por el aeropuerto para recibir y canalizar ante las áreas responsables del aeropuerto las QS relativas a los servicios que proporciona directamente la terminal aérea o de un tercero, así como de informar al pasajero y/o usuario sobre su atención, canalización, y en su caso, resolución de las mismas.
- ii. Desarrollar los formatos correspondientes para la recepción de QS, así como diseñar los mecanismos y facilidades necesarias, para que los usuarios las presenten.
- iii. Poner a disposición de pasajeros y usuarios los siguientes canales de comunicación para la entrega de las QS:
  - 1) Módulos de información.
  - 2) Oficinas de la SPC.
- iv. Recibir QS en los siguientes días y horarios:
  - 1) Módulos de información: de lunes a domingo de 06:30 a 22:00 hrs de lunes a domingo, los 365 días del año.
  - 2) Oficinas de la SPC en días hábiles de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 18:00 hrs.
- v. Informar a pasajeros y usuarios sobre la recepción de su QS, mediante correo electrónico, y en su caso, mediante servicio postal.

- vi. Remitir en un periodo máximo de 03 días hábiles posteriores a su recepción, la QS hacia las áreas responsables de AICM para su atención, a través del Sistema Integral de Gestión Administrativa (SIGMA); de igual forma, las QS que sean remitidas a líneas aéreas, prestadores de servicio, DGAC, SFP y demás autoridades que desempeñan sus funciones en el aeropuerto, deberán enviarse en el mismo plazo, mediante oficio, anexando el formato de recepción donde se captó la QyS.
- vii. Llevar un control y registro de las QS que se canalizan, atienden y que están en proceso de solución.
- viii. Formular dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores de cada trimestre, un reporte que muestre el estatus de QS donde se observen aquellas que fueron turnadas, así como las que quedaron atendidas y las que se encuentran en proceso de solución.
- ix. Comunicar al pasajero y/o usuario del aeropuerto, la resolución que se genere con motivo de la presentación de su QS, en un plazo de 02 días hábiles posteriores, en que el área responsable informó sobre dicha solución.

## **B) De las QyS que atienden las áreas responsables del aeropuerto**

- i. Canalizar las QS a las distintas áreas del aeropuerto, cuando se traten de asuntos relacionados con:
  - 1) Seguridad
  - 2) Objetos olvidados y retenidos
  - 3) Aerotrén
  - 4) Estacionamientos administrados por el aeropuerto
  - 5) Limpieza en las instalaciones
  - 6) Pantallas de información de vuelos (FIDS)
  - 7) Página web del aeropuerto
  - 8) Infraestructura
  - 9) Servicios en módulos de información, voceo en cabina de sonido, programa amigo y mini-vehículos.
  - 10) Señalización
  - 11) Demás servicios donde el aeropuerto participe directamente
- ii. Otorgar a las áreas involucradas de AICM, un plazo de 10 días hábiles para su atención, contados a partir de la fecha de su recepción.
- iii. Generar comunicados de seguimiento, para reiterar la atención de QS, por parte de las áreas del aeropuerto, en el caso de que éstas no sean atendidas dentro del plazo solicitado.

- iv. Elaborar dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente de cada trimestre, el indicador de QS; considerando para tal efecto, las que fueron turnadas a las áreas responsables que se encuentran en alguno de los supuestos del inciso 4 sub-inciso B, punto i de este apartado.
- v. Informar trimestralmente al Comité de Dirección de AICM, así como al Subcomité de Calidad del aeropuerto, cuando éstos celebren sesiones ordinarias y/o extraordinarias, la información señalada en el inciso 4 sub-inciso A punto viii y sub-inciso B punto iv de este apartado, correspondiente a las QS señaladas en el punto 1 de este sub-inciso; lo anterior, a efecto de que los integrantes de esos órganos colegiados, tengan conocimiento del estatus que guarda la atención de QS, y en su caso, instruyan a las áreas a su cargo, a fin de que atiendan aquellas que aún se encuentran pendientes de solución.

### **C) De las QyS atendidas por un tercero o áreas externas del aeropuerto**

- i. Considerar un tercero o áreas externas del aeropuerto, cuando se trate de Q S relacionadas con el servicio que proporcionan:
  - 1) Arrendatarios.
  - 2) Subarrendatarios.
  - 3) Maleteros.
  - 4) Servicio de taxi, transportación terrestre y autobuses foráneos.
  - 5) Líneas aéreas y prestación de servicios aeroportuarios.
  - 6) Autoridades como el INM, Aduana, Inspección Fitozoosanitaria, Sanidad internacional, PF, entre otras dependencias y entidades de gobierno que operan en el aeropuerto.
  - 7) Otros prestadores de servicios.
- ii. Canalizar las QS conforme a lo siguiente:
  - 1) Arrendatarios, subarrendatarios y maleteros, a través de la SSC.
  - 2) Servicio de taxi, transportación terrestre y autobuses foráneos, mediante la intervención del Administrador T1 y Administrador T2.
  - 3) Líneas aéreas y servicios aeroportuarios, dirigiéndolas directamente a las aerolíneas y en los casos por su relevancia (robo de equipaje), a la DGAC.
  - 4) Demás casos a la Supervisoría Regional en el Distrito Federal, de la SFP.
- iii. Llevar un control y registro de las QS, así como un reporte estadístico que refleje el estatus que guardan, en los términos que se indican en el inciso 4 sub-inciso A punto viii de este apartado.
- iv. Será responsabilidad de la SSC, el Administrador de T1 y Administrador T2, dar seguimiento a las QS que sean remitidas en el ámbito de su competencia, conforme a lo que se señala en el inciso 4 sub-inciso C punto ii numerales 1 y 2 de dicho apartado;

asimismo, deberán informar a la SOI sobre las gestiones realizadas, y en su caso, comunicar si éstas fueron atendidas.

## **5) Normas específicas de la orientación a pasajeros y usuarios (módulos de información y programa amigo).**

El personal que brinda orientación a pasajeros y usuarios del aeropuerto, se acatará a las siguientes normas:

A) Brindar información a pasajeros y usuarios acerca:

- i. Estatus (horario) de los vuelos de llegada y salida nacional e internacional.
- ii. Ubicación de:
  - 1) Mostradores y oficinas de las aerolíneas que operan en el aeropuerto.
  - 2) Salas de abordaje, desembarque, arribo de pasajeros y bandas de reclamo de equipaje.
  - 3) Filtros de seguridad.
  - 4) Autobuses foráneos y taxis autorizados.
  - 5) Estacionamiento de vehículos.
  - 6) Aerotrén y estaciones de servicio en T2 (carritos porta equipaje).
  - 7) Estación de autobuses públicos de transporte inter-terminales.
  - 8) Oficina de objetos perdidos.
  - 9) Servicio médico.
  - 10) Sanitarios.
  - 11) Módulo de devolución de impuestos.
  - 12) Áreas migratorias y recintos aduanales.
  - 13) Demás dependencias y entidades de gobierno que operan en el aeropuerto y brinden trámites y/o servicios a pasajeros y usuarios.
  - 14) Servicios comerciales que se encuentran al interior de la terminal aérea (restaurantes, casas de cambio, bancos, salas VIP, arrendadoras de autos, guarda equipaje, tiendas libres de impuesto, telefonía móvil, comida rápida, información turística, hoteles, etc.).
  - 15) Centro de exposiciones.
  - 16) Oficinas del aeropuerto.
  - 17) Estación del metro, entre otros.
- iii. Horario de atención al público, en las oficinas del aeropuerto.
- iv. Recomendaciones al pasajero para:
  - 1) Documentar.
  - 2) Viajar en vuelos nacionales o internacionales.
  - 3) Transportar mascotas.
  - 4) Abstenerse de transportar objetos prohibidos.
- v. Facilidades para personas con capacidades diferentes que proporciona el aeropuerto.

- vi. De la demás orientación que requiera el pasajero y/o usuario, en la terminal aérea.
- B) Conocer los códigos de los aeropuertos de origen y destino que maneja el aeropuerto, así como de las aerolíneas que operan en dicha terminal aérea.
- C) Informar a la SOI cualquier irregularidad que se detecte.
- D) Canalizar a pasajeros y/o usuarios a la aerolínea que corresponda, cuando requiera información más detallada acerca de un vuelo en particular.
- E) Informar a personal de la Subdirección de Seguridad, sobre objetos extraviados no identificables (maletas, bultos, bolsos, chamarras, etc.) que sean reportados en los módulos de información.
- F) Solicitar, en su caso, servicio de mini-vehículos que requieran los pasajeros, de conformidad a las normas específicas para dicho apartado.
- G) Apoyar a pasajeros y usuarios sobre los servicios que proporciona el aeropuerto, y en su caso, sobre los trámites que debe realizar en la terminal aérea.
- H) Abstenerse de realizar las siguientes actividades:
  - i. Efectuar trámites administrativos o de gestoría.
  - ii. Recibir, guardar o custodiar: sobres, documentos, cajas, maletas, etc., que les sean entregadas por compañeros, usuarios o pasajeros del aeropuerto.
  - iii. Realizar intercambio de tarjetas de identificación aeroportuaria.
  - iv. Formar grupos que generen contra flujos y/o distracciones en sus actividades.

### De los módulos de información

- I) Proporcionar el servicio de orientación a pasajeros y usuarios en módulos de información, los 365 días del año en un horario de 06:30 a 22:00 horas; lo anterior, de conformidad con las jornadas de trabajo que determine la SOI, para el personal que labora en estos espacios.
- J) Otorgar el servicio en los módulos de información que se encuentran en la terminal aérea, ubicados en:

T1	T2
Sala A (llegada nacional)	Sala Q (llegada nacional)
Sala B de concentración (nacional)	Sala N (llegada internacional)
Sala E1 (llegada internacional centro y Sudamérica)	Planta baja (pasillo central de ambulatorio)
Sala 19 (SUE's internacional)	Sala L (ambulatorio nivel salidas)

Sala 25 (SUE´s internacional)	Sala M (SUE´s nacional)
Sala 29 (SUE´s internacional)	Sala K (SUE´s internacional)

- K) Recabar información acerca del estatus de llegada y salida de vuelos, que reciben del CCO, o a través de las líneas aéreas.
- L) Establecer comunicación permanente con el CCO, para intercambiar información de vuelos en el momento que se requiera.
- M) Mantener una comunicación continua con los demás módulos de información, para mantener el estatus de los vuelos actualizado.
- N) Asesorar, recibir y remitir las QSyR a la SOI, presentadas por pasajeros y/o usuarios del aeropuerto, de conformidad a las normas específicas que se señalan en dicho apartado; lo anterior, a efecto de tramitar las QSyR recibidas, verificando los requisitos que deben contener de modo (acción), tiempo (fecha y hora) y lugar (área donde ocurrieron los hechos).
- O) Gestionar el voceo de personas y objetos extraviados, de conformidad a lo establecido en las normas específicas para servicio de voceo.
- P) Atender las llamadas telefónicas de usuarios que requieran información acerca de los servicios que se brindan en el aeropuerto, así como de información de vuelos.
- Q) Permitir a personal de AICM, realizar llamadas telefónicas cuando lo soliciten para asuntos de trabajo exclusivamente; para tal efecto, dicho personal deberá exhibir la credencial de empleado de AICM vigente y/o tarjeta de identificación aeroportuaria; asimismo, la llamada no podrá exceder de 3 minutos.
- R) Capacitar al personal que lleva a cabo servicio social y/o prácticas profesionales en los módulos de información.
- S) Informar al personal de conmutador, cuando el aeropuerto se encuentre en contingencia (neblina, tormenta eléctrica, ceniza volcánica, entre otros).
- T) Requisar el formato denominado “Reporte de actividades en módulo de información”.

### **Del programa amigo**

- U) Llevar a cabo sus funciones en temporadas vacacionales de semana santa, verano e invierno, en un horario de 06:30 a 22:00 horas.

- V) Contar con información actualizada sobre las llegadas y salidas de vuelos, la cual le será proporcionada desde el CCO, ó a través de sus compañeros que hayan recibido la información directamente de las líneas aéreas.
- W) Abstenerse de realizar las siguientes actividades:
- i. Cargar maletas o equipaje.
  - ii. Llenar formas migratorias o declaraciones de aduana, salvo que los pasajeros sean analfabetas.

## **6) Normas específicas del servicio de conmutador.**

El personal que presta su servicio en conmutador, se atenderá a las siguientes normas:

- A) Operar durante los 365 días del año en un horario de 07:00 am a 21:30 pm., de conformidad con los roles y jornadas de trabajo que determine la SOI.
- B) Canalizar a los usuarios del servicio, hacia el personal del área de seguridad en T1 y cabina de sonido en T2, a partir de las 21:30 horas a las 07:00 horas del día siguiente.
- C) Tener con un control de las llamadas recibidas.
- D) Brindar a pasajeros y usuarios del aeropuerto información sobre la ubicación y/o números telefónicos de las diversas autoridades que operan en el aeropuerto así como dependencias, entidades de gobierno, aerolíneas, locales comerciales y de servicios, etc.
- E) Recibir notificaciones del personal de módulos de información sobre casos de contingencia (neblina, tormenta, etc.).
- F) Elaborar estadísticas diarias y mensuales sobre los registros de las llamadas recibidas.
- G) Será responsabilidad del personal del conmutador atender lo siguiente:
- i. Reportar cualquier falla, deficiencia o mal funcionamiento en los equipos, debiendo en su caso, dar aviso inmediato a las áreas competentes para que atienda el problema que se presente en los mismos.
  - ii. Transferir las líneas telefónicas del conmutador a partir de las 21:30 horas de cada día, al área de seguridad en T1 y cabina de sonido en T2.
  - iii. Informar al titular de la SOI, cualquier evento que afecte las funciones del personal que opera el conmutador.
  - iv. Comunicar de inmediato al titular de la SOI y a la DGAC cualquier llamada de amenaza de bomba, con base en la información recabada en el formato establecido; para tal efecto, el personal deberá obtener la mayor información

- posible de la persona que realice el llamado, evitando en la medida de lo posible, generar alguna discusión.
- v. Abstener de realizar llamadas personales utilizando las líneas telefónicas del conmutador, salvo casos de emergencia.
  - vi. Evitar hacer el menor ruido posible, a fin de no obstruir las actividades de las demás operadoras.

## **7) Normas específicas del titular de la SOI.**

El titular de la SOI deberá sujetarse a las siguientes normas:

- A) Realizar recorridos periódicamente por los módulos de información, conmutador, cabina de sonido, mini-vehículos y personal de programa amigo, a fin de verificar y supervisar que el servicio que proporciona el personal adscrito a estos servicios, se brinde adecuadamente; lo anterior, conforme a la normas generales que se establecen en el presente documento, las normas específicas que se describen para cada servicio, así como las demás disposiciones aplicables.
- B) Generar reportes estadísticos mensuales para cada servicio, donde se reflejen las supervisiones que lleva a cabo el titular de la SOI, que permitan evaluar y medir el desempeño en la prestación de los servicios que proporciona el área.
- C) Verificar que los servicios que se proporcionan al público, cumplan con las expectativas y necesidades de pasajeros y usuarios.

## VI. Políticas

### 1) Políticas generales

Para efectos del presente documento, el personal adscrito a la SOI que proporciona servicios a pasajeros y usuarios del aeropuerto, deberá dar cumplimiento a las siguientes políticas generales:

- A) Llegará oportunamente al área donde realiza sus actividades, dentro de su horario laboral, preferentemente, presentándose 5 minutos antes en su lugar de trabajo.
- B) Podrá contar el personal adscrito a la SOI, con una tolerancia de 15 minutos posterior a su horario de trabajo, el cual se aplicará únicamente en forma justificada para casos excepcionales en que el trabajador no pueda llegar en tiempo a su área de trabajo.
- C) Deberá apegarse a los lineamientos y normatividad establecida en el presente documento.

### 2) Políticas específicas del servicio de voceo en cabina de sonido.

El personal adscrito a cabina de sonido, deberá dar cumplimiento a las siguientes políticas:

- A) De los registros:
  - i. Anotará en el formato denominado “registro de voceo de información de vuelos” posición de la aeronave, horario de salida y arribo, número de vuelo, origen o destino según corresponda, sala en que se abordará, y en su caso, las demoras o cancelaciones que se puedan llegar a presentar.
  - ii. Requirirá en el formato “registro de voceos varios” los voceos solicitados por vía telefónica y que no correspondan a información de vuelos (ejemplo: localización de personas u objetos extraviados).
  - iii. Recabará en todos los casos de voceos solicitados vía telefónica, hora en que se solicita el servicio.
  - iv. Obtendrá el nombre del personal que requiere el voceo, cuando la solicitud se refiera a anuncios de demoras o cancelaciones de vuelos y cierre o suspensión de pistas.
  - v. Requerirá para el caso de que se soliciten voceo de personas, el personal anotará en el documento “registro de voceos varios”, el nombre completo de la persona que será voceada, así como lugar donde se le espera o solicita su presencia.
  - vi. Asentará cuando se requiera un mismo voceo en diferentes tiempos, es decir, se deberán registrar los datos completos en la primera solicitud de dicho voceo, y en las subsecuentes solicitudes, sólo se anotará la hora en que fue solicitado el mismo el voceo.
  - vii. Contará con los registros de recados que se soliciten proporcionar dirigidos a una persona en específico.

- viii. Generará el “reporte estadístico de voceos no programados”, donde se integrarán los datos de los voceos de información de vuelos, búsqueda de personas y objetos extraviados mensualmente.
- ix. Registrará la información de vuelos clasificada por líneas aéreas.
- x. Recabará periódicamente los itinerarios de llegadas y salidas de vuelos entregados por las aerolíneas en cabina se sonido.

B) De las contingencias:

- i. Recibirá por parte de la GCCO, información sobre suspensión temporal o reanudación de operaciones a causa de contingencias (lluvia, niebla, presencia de ceniza volcánica, realización de obras de mantenimiento en pistas, etc).
- ii. Emitirá voceos de contingencia de forma inmediata.

C) De las emergencias:

- i. Seguirá los pasos indicados en el documento denominado “logística para atender la red de emergencia” en el caso de las emergencias como amenaza de bomba, terremoto, inundación, accidentes con aeronaves, etc., los cuales deberán ser difundidos en forma breve y sin alarma.
- ii. Utilizará el código “911” únicamente para emitir voceos de emergencia, previa autorización del titular de la SOI, o en su defecto, por cualquiera de las siguientes áreas: Dirección General, DGACS, SPC y GC.

D) De los voceos:

Las características que se deberán observar en la difusión de los voceos, serán las siguientes:

- i. En cuanto a su emisión:
  - 1) Utilizará un volumen de voz medio para evitar que el mensaje se escuche muy alterado, ó bien, con susurros, de tal forma que se escuche adecuadamente.
  - 2) Pronunciará los mensajes con una buena dicción y velocidad en la emisión del voceo, respetando los signos de puntuación de los textos, a efecto de que las palabras se escuchen correcta y claramente.
  - 3) Entonará los mensajes con una afinación y modulación adecuada.
- ii. En cuanto a su contenido:
  - 1) Expresará en los mensajes, ideas precisas, de tal manera que los pasajeros y usuarios entiendan con claridad y facilidad los voceos que se difundan.  
Ejemplo:  
Mensaje no claro: *Favor de pasar a las salas de última espera 45 o 60 minutos antes de su vuelo nacional o internacional, respectivamente.*  
Mensaje claro: *Favor de pasar a la sala de última espera 45 minutos antes de su salida si su destino es nacional ó 60 minutos antes, si su destino es internacional.*

- 2) Transmitirá los voceos utilizando el menor número de palabras, de tal forma que sean concisos, sin que ello signifique que se omita información importante. Ejemplo:  
Mensaje no conciso: *Le pedimos de favor que no abandone su equipaje y pertenencias de mano, ya que se le pueden extraviar dichos objetos.*  
Mensaje conciso: *Por favor no abandone su equipaje y pertenencias de mano, a fin de evitar extravíos.*
- 3) Mencionar los mensajes a transmitir en cabina de sonido, en idioma español e inglés.

### **3) Políticas específicas del servicio de mini – vehículos.**

Para efectos de esta sección, el personal que brinda servicio en mini – vehículos, deberá sujetarse a las siguientes políticas:

#### A) De los operadores:

- i. Verificará que el vehículo tenga energía eléctrica suficiente en la batería; asimismo, se encuentre limpio y en buen estado para proporcionar el servicio eficientemente.
- ii. Mantendrá en óptimas condiciones de uso, limpieza y seguridad, las unidades, los radios de comunicación y todos los equipos que proporcione AICM.
- iii. Registrará diariamente en el formato denominado “reporte de operaciones y mantenimiento de mini-vehículos”, los servicios que se otorguen durante la jornada laboral y cualquier desperfecto o falla del vehículo, necesidad de mantenimiento correctivo o preventivo, de limpieza o reparación y, en general, toda observación que contribuya a su mejor cuidado y preservación, el cual deberán entregar diariamente a la SOI.
- iv. Observará y dará estricto cumplimiento a las indicaciones de manejo asentadas por el proveedor, en el manual de uso y operación del mini-vehículo, así como en lo estipulado en el presente documento.
- v. Estacionará el mini-vehículo en los lugares predeterminados y se asegurará de que la recarga del vehículo se lleve a cabo adecuadamente, una vez que concluya la jornada laboral.
- vi. Apoyará a personal que proporciona orientación en los módulos de información, en el supuesto de que durante su jornada de trabajo, no tengan asignada alguna de estas unidades.
- vii. Dará prioridad del servicio al personal médico del aeropuerto, en caso de que se presente alguna emergencia donde se requiera atención médica inmediata a pasajeros y/o usuarios.
- viii. Se cerciorará de que el pasajero realice ante la autoridad competente (migración y policía federal) los trámites necesarios cuando se cruce el punto frontera.
- ix. Estará pendiente de las peticiones de servicio que los módulos de información soliciten a través de los radios de comunicación, así como de los mensajes con información de vuelos, que se transmitan desde el CCO.

- x. Entregará los radios de comunicación al personal adscrito al turno vespertino, aquellos empleados que pertenezcan al turno matutino.
  - xi. Será responsabilidad de los empleados del turno vespertino, recargar radios de comunicación, al finalizar su jornada laboral, en las áreas que determine la SOI, para ser utilizados al día siguiente.
  - xii. Contará con información actualizada sobre el estatus que guardan las llegadas y salidas de vuelos, para ello se dirigirán a los módulos de información ubicados los distintos puntos del aeropuerto, o bien, deberán solicitar dicha información a través de la frecuencia de radio transmitida desde el CCO.
- B) De los horarios de servicio y de alimentos:
- i. Consumirá sus alimentos el personal de este servicio, en un periodo no mayor a los 45 minutos.
- C) De la operación de los mini-vehículos
- i. Pernoctarán las unidades en las áreas acondicionadas que para tal efecto determine la SOI.
  - ii. Circulará en los pasillos del ambulatorio y SUE´s en T1 y T2 del aeropuerto, con la mayor precaución posible, a fin de evitar incidentes.
  - iii. Estacionará los mini-vehículos en lapsos en que no haya demanda del servicio, en los lugares que destine la SOI.
  - iv. Transitará por las instalaciones aeroportuarias como se indica a continuación:
    - 1) De la sala A (puerta 1) a la sala E3 (puerta 10) en ambulatorio de T1, abarcando el área nacional e internacional.
    - 2) De la sala 1 a sala 36 en áreas estériles, que comprenden las salas de última espera nacional (sala 1 a 18) e internacional (sala 19 a 36), de T1.
    - 3) Ambulatorio de salidas, en T2.
    - 4) Área de pre-espera y salas de última espera nacional e internacional en T2.
- D) De los incidentes
- i. Reportará inmediatamente a la SOI sobre algún incidente que se suscite con las unidades, a efecto de que este último, lo haga del conocimiento de la Subgerencia de Seguros y Fianzas; en este caso, el operador tendrá que permanecer en el lugar donde se presente dicho incidente hasta que se presente la aseguradora, con la finalidad de que se lleven a cabo los trámites procedentes.
  - ii. Será obligación del aeropuerto, cubrir el importe deducible del seguro y cualquier otro pago que se derive del algún incidente que se presente con los mini-vehículos, en caso de que éste no sea imputable al operador.
  - iii. Será obligación del operador, hacerse responsable de los daños causados al mini-vehículo por negligencia, para lo cual, será sancionado de conformidad a la normatividad laboral vigente.

#### 4) Políticas específicas de las quejas, sugerencias.

Respecto de la atención de quejas y sugerencias, la SOI observará las siguientes políticas:

##### A) De las QS:

- i. Dar atención únicamente a las QS que cumplan con los siguientes requisitos
  - 1) Incluyan nombre del pasajero ó usuario afectado y por lo menos, alguno de los siguientes datos: dirección, teléfono y/o correo electrónico.
  - 2) Especifiquen invariablemente modo, tiempo y lugar donde ocurrieron los hechos que la originan y demás requisitos que se establezcan en el formato de recepción denominado QS.
  - 3) Señalen para el caso de líneas aéreas, al menos nombre de la aerolínea, número de vuelo, destino, horario de salida y puerta de abordaje.
- ii. Cancelar las QS que presenten palabras altisonantes o muestren ideas agresivas.
- iii. Omitir el trámite de QS cuando éstas sean resueltas en el momento en que se presentan; conforme a lo cual, únicamente se limitará a registrarla en su control y registro de QS.
- iv. Entregar una copia y/o acuse de la QS al pasajero o usuario que la presentó, debiendo este último, conservar dicha copia para cualquier aclaración posterior.
- v. Recomendar a pasajeros y/o usuarios, a través del personal adscrito a la SOI ubicado en módulos de información y el que se encuentra en la oficina de la SPC que las QS relacionadas con líneas aéreas, las pueden presentar directamente en las oficinas de dichas aerolíneas, a través de los mecanismos con que éstas cuenten, o bien, en las oficinas de la DGAC; lo anterior, de conformidad a la normatividad que se establece en la LAC y el Convenio de Varsovia; de igual forma, las donde se involucren prestadores de servicios comerciales, éstas se tramiten preferentemente ante la Procuraduría Federal del Consumidor.
- vi. Será responsabilidad de las áreas del aeropuerto, atender las QS señaladas en el apartado V inciso 4 sub-inciso B; asimismo, deberán informar a la SOI, las acciones que seguirán para brindar atención a las mismas en un periodo máximo de 10 días hábiles posteriores a su recepción, manifestándolo las gestiones realizadas mediante el programa SIGMA, a través del cual fue enviada dicha QS
- vii. Dependerá de la DGAC y la SFP, la atención de las QS; lo anterior, en virtud de que la SOI únicamente se limita a canalizarlas en los tiempos y forma establecidos.

##### B) Del sistema

- i. Registrar las quejas, sugerencias y reconocimientos en el sistema SIGMA, para su canalización, análisis, seguimiento y atención.

##### C) De la comunicación que establece la SOI con pasajeros y usuarios.

- i. Existirán 2 tipos de comunicación:
  - 1) Cuando se informa de la recepción y canalización de la QS recibida; en este caso, la SOI tendrá un plazo máximo de 03 días hábiles, contados a partir

de la recepción formal de dicha QS, para notificar al pasajero o usuario de la recepción y canalización de la misma al área correspondiente de AICM, entidad, dependencia de gobierno o empresa que opera en el aeropuerto; por su parte, aquellas QS cuya atención corresponda al ámbito de competencia de la SOI, emitirá una respuesta de solución a la misma dentro del plazo referido.

- 2) Una vez que la SOI tenga la respuesta, informará en un plazo de 02 días hábiles posteriores en que recibió la información emitida por parte de las áreas del aeropuerto, o bien, por un tercero al pasajero o usuario respecto a su QS.

- D) De los recordatorios para la atención de quejas atendidas por áreas del aeropuerto
- i. Podrá emitir un recordatorio a un área del aeropuerto sobre una QS que no haya atendido en el periodo establecido, en dos días hábiles posteriores a la fecha de incumplimiento, solicitando su atención.

- E) Del indicador de QS
- i. Considerar para efectos de la elaboración del indicador, así como el reporte de QyS, los periodos que se menciona a continuación:
    - 1) Enero – marzo
    - 2) Abril – junio
    - 3) Julio – septiembre
    - 4) Octubre – diciembre

- F) De las funciones del personal de módulos y administrativo de la SOI, en la SPC.

El personal tendrá las siguientes responsabilidades:

- i. Asesorar al pasajero y/o usuario en la presentación de su QS.
- ii. Revisar que las QS estén bien requisitadas por pasajeros y/o usuarios.
- iii. Entregar diariamente a la SOI las QS recibidas en sus áreas de trabajo.

### **5) Políticas específicas de la orientación a pasajeros y usuarios (módulos de información y programa amigo).**

Para efectos de este apartado, el personal atenderá las siguientes políticas:

- A) Proporcionar a pasajeros y usuarios información siempre y cuando la conozcan o tengan la facilidad de obtenerla.
- B) Canalizar al pasajero y/o usuario a los mostradores de las aerolíneas que correspondan, cuando requieran información detallada de algún vuelo en particular.

- C) Tener conocimiento sobre las generalidades de los diferentes trámites que se realizan en el aeropuerto.

#### **De los módulos de información**

- D) Solicitar vía telefónica, los voceos que sean requeridos por los pasajeros y usuarios a cabina de sonido.
- E) Tener encendido el radio de comunicación durante todo su turno y al término de su jornada; y posteriormente, deberá de entregarlo al coordinador del servicio que proporcione..
- F) Utilizar el radio de comunicación para:
- i. Intercambiar información con el CCO.
  - ii. Solicitar, en su caso, servicio de mini-vehículos a personas que lo requieran, de conformidad a lo establecido en las normas específicas para dicho servicio.
- G) Informar a la SOI, cuando por causas de fuerza mayor, el personal adscrito falte y/o llegue retardado a su jornada laboral.
- H) Requerir, en su caso, mensajes que ya hayan sido difundidos por pasajeros y/o usuarios en un lapso posterior a 10 minutos.
- I) Requisar los días pares de cada mes, el “reporte de actividades en los módulos de información”, el cual deberá entregar al concluir su jornada laboral.

#### **Del programa amigo**

- J) Será obligación del coordinador del programa amigo, proporcionar información de los vuelos que arriban al aeropuerto e informar los itinerarios de salida.

### **6) Políticas específicas del servicio de conmutador.**

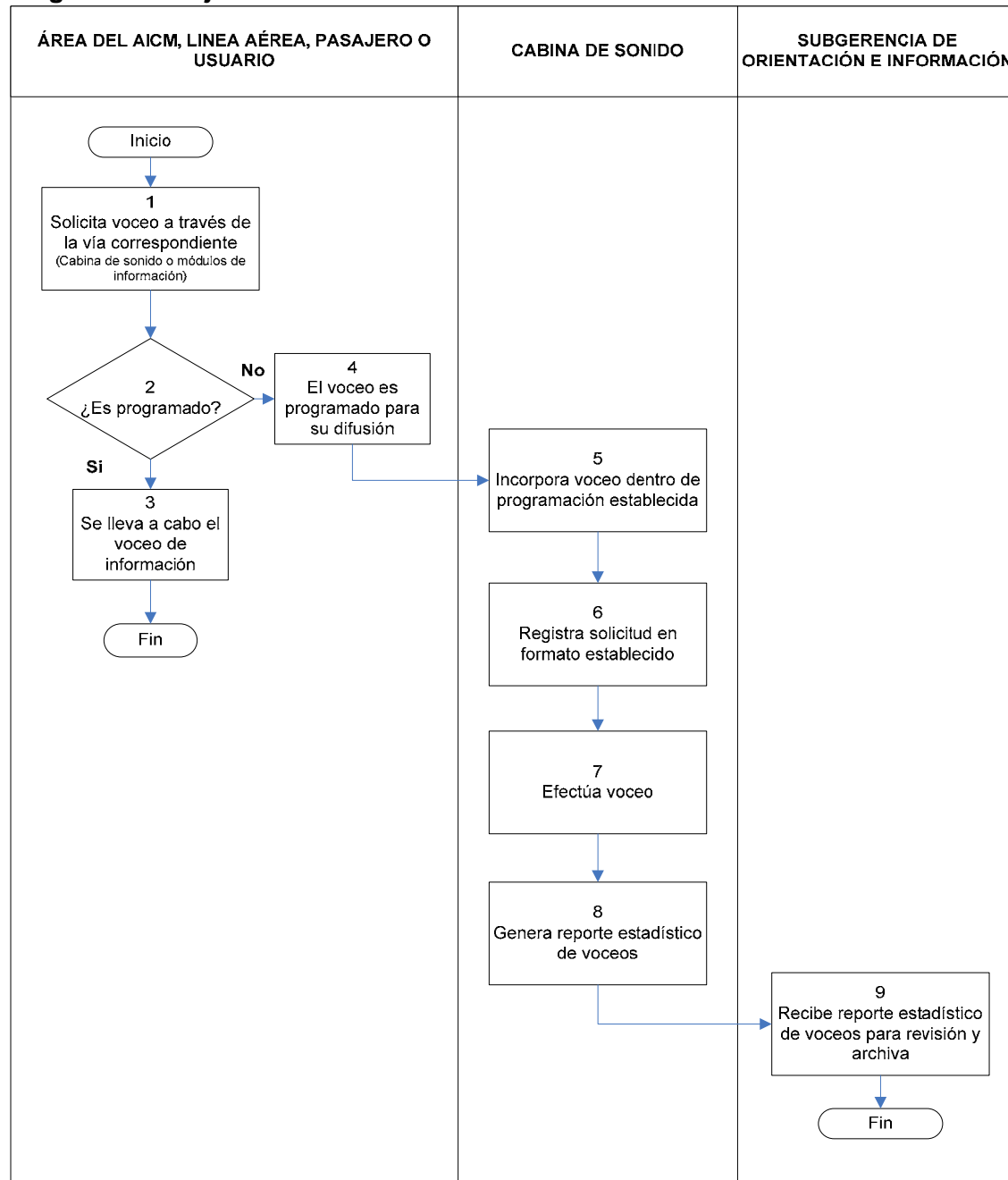
Para efectos de esta sección, se aplicará la siguiente política:

- A) Recibir notificaciones del personal de módulos de información sobre casos de contingencia (neblina, tormenta, etc.).

## VII. Procedimientos

### 1. Del servicio de voceo en cabina de sonido

Diagrama de flujo:

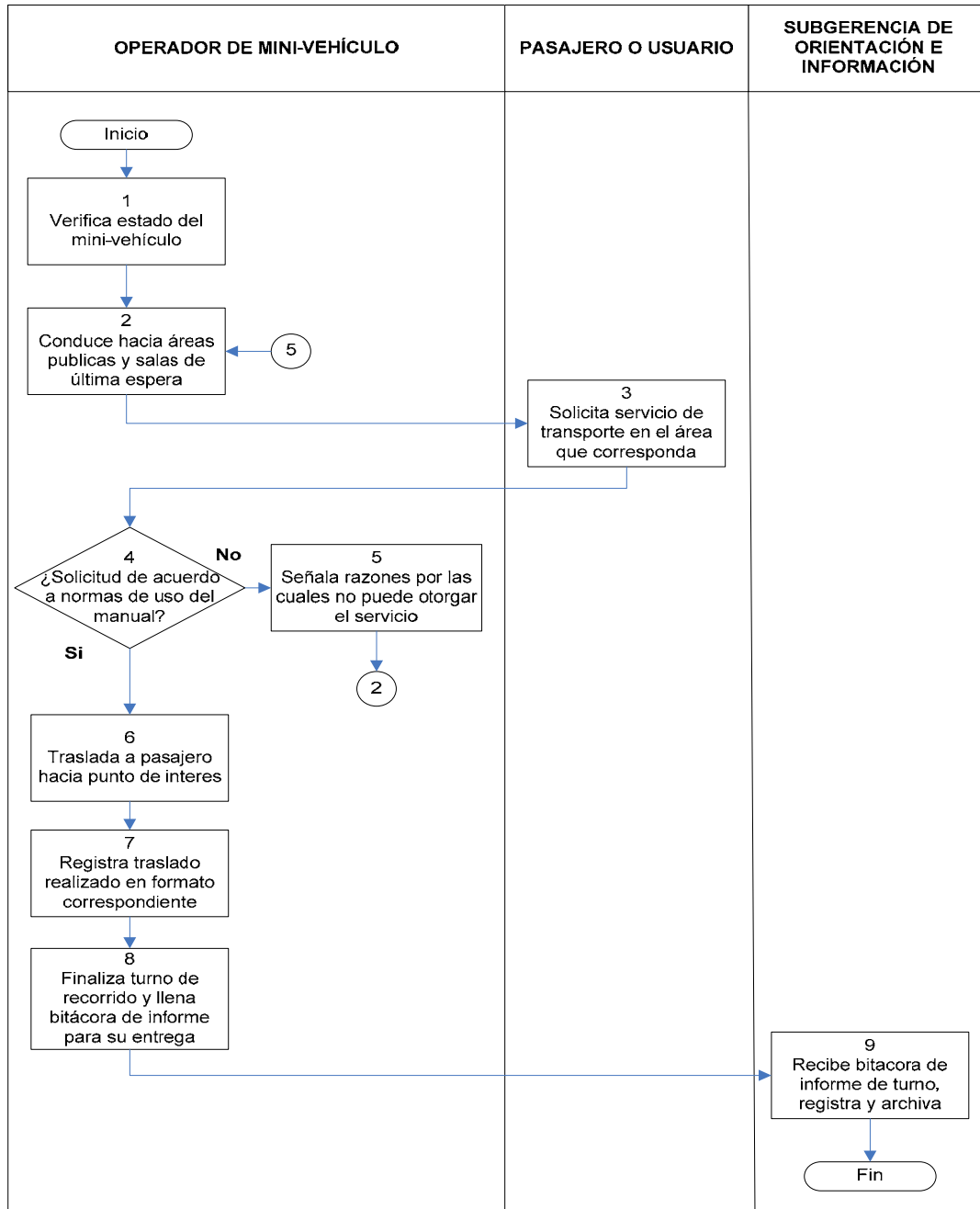


Descripción narrativa:

No	Responsable	Descripción
1	Área, línea aérea, pasajero o usuario.	Solicita el servicio voceo en cabina de sonido vía telefónica, y en el caso de pasajeros y usuarios, a través de los módulos de información.
2		¿Es programado?
3		Si: se lleva a cabo el voceo de información. <b>Concluye procedimiento.</b>
4		No: el voceo es programado para su difusión
5	Cabina de sonido	Recibe solicitud e incorpora el voceo dentro de la programación establecida.
6		Registra la solicitud en el formato correspondiente.
7		Efectúa el voceo por cabina de sonido
8		Genera el reporte estadístico de voceos no programados (información de vuelos, personas y objetos extraviados, etc.), en los formatos correspondientes y envía a la SOI el documento para su revisión y análisis.
9	SOI	Recibe reporte para su revisión y análisis.
		<b>Termina procedimiento.</b>

**2. Del servicio de mini - vehículos**

**Diagrama de flujo:**

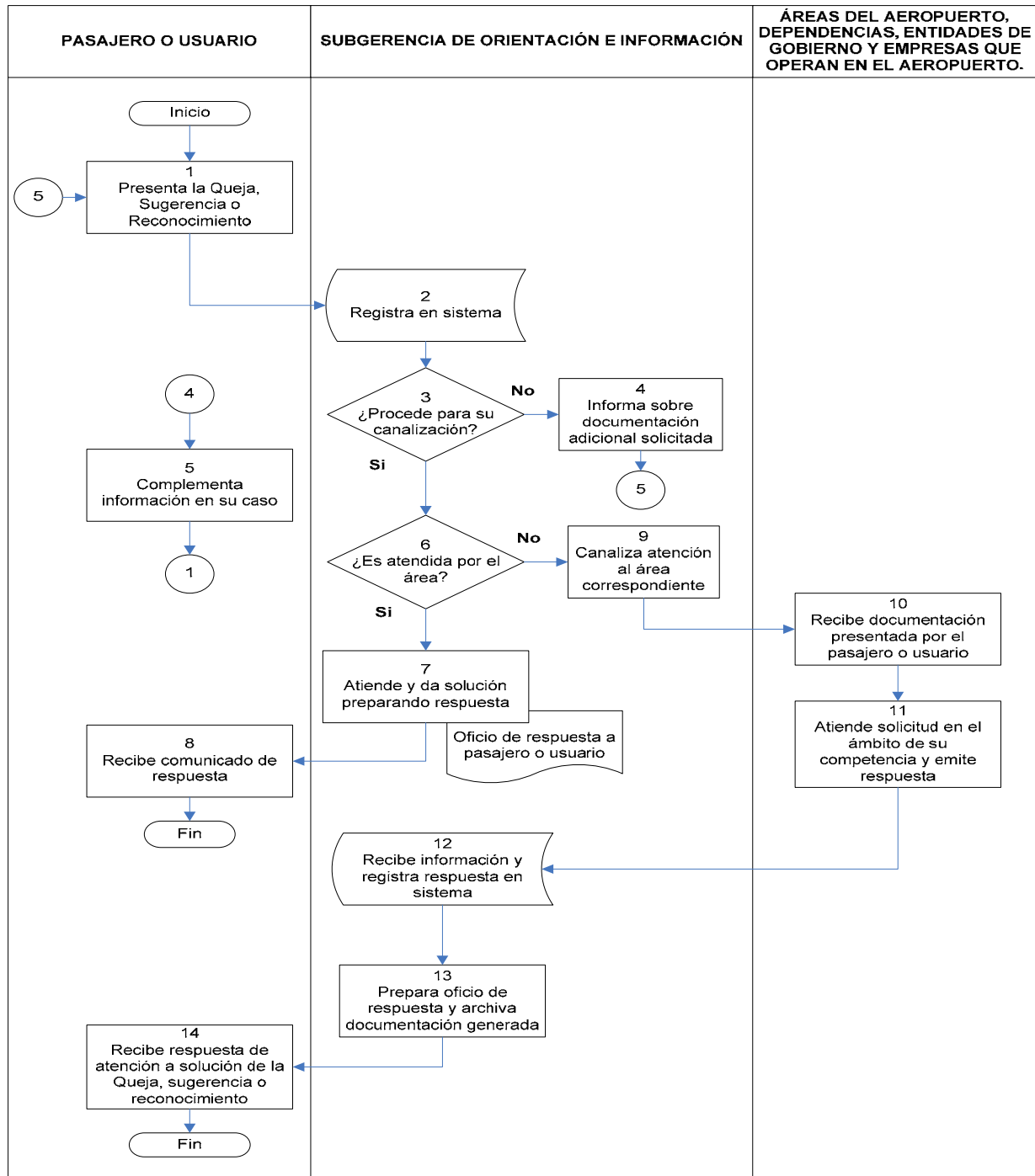


**Descripción narrativa:**

No	Responsable	Descripción
1	Operador de mini-vehículo	Verifica estado físico y mecánico del mini-vehículo, y en su caso, registra en la "Bitácora de Mantenimiento" fallas o necesidades de mantenimiento que requiera la unidad.
2		Conduce el mini-vehículo a las áreas públicas y SUE's de T1 y T2, realizando recorridos por estas áreas, siguiendo la normatividad establecida para tal efecto.
3	Pasajero o usuario	Solicita el servicio de transporte gratuito por SUE's o ambulatorio de T1 o T2, según corresponda.
4	Operador de mini-vehículo	¿Quién solicita el servicio es una persona que presenta alguna característica que se establece en las normas específicas para este servicio?
5		<b>No:</b> El operador señala al pasajero o usuario, las razones por las cuales no puede otorgar el servicio.
		Se pasa a la actividad 2.
6		<b>Si:</b> Traslada al pasajero en T1 o T2, según corresponda, hacia un punto de su interés, ya sea en ambulatorio y SUE's.
7		Registra el traslado realizado en el formato correspondiente, para control.
8		Finaliza recorridos y al concluir su turno, estaciona mini-vehículo en el lugar asignado por la SOI, para recarga de batería; asimismo, entrega en la SOI el reporte estadístico generado y bitácora de mantenimiento".
9	SOI	Recibe la documentación, registra la misma en el sistema correspondiente y archiva la documentación generada en el proceso.
		<b>Termina procedimiento.</b>

**3. De la atención de quejas y sugerencias**

Diagrama de flujo:

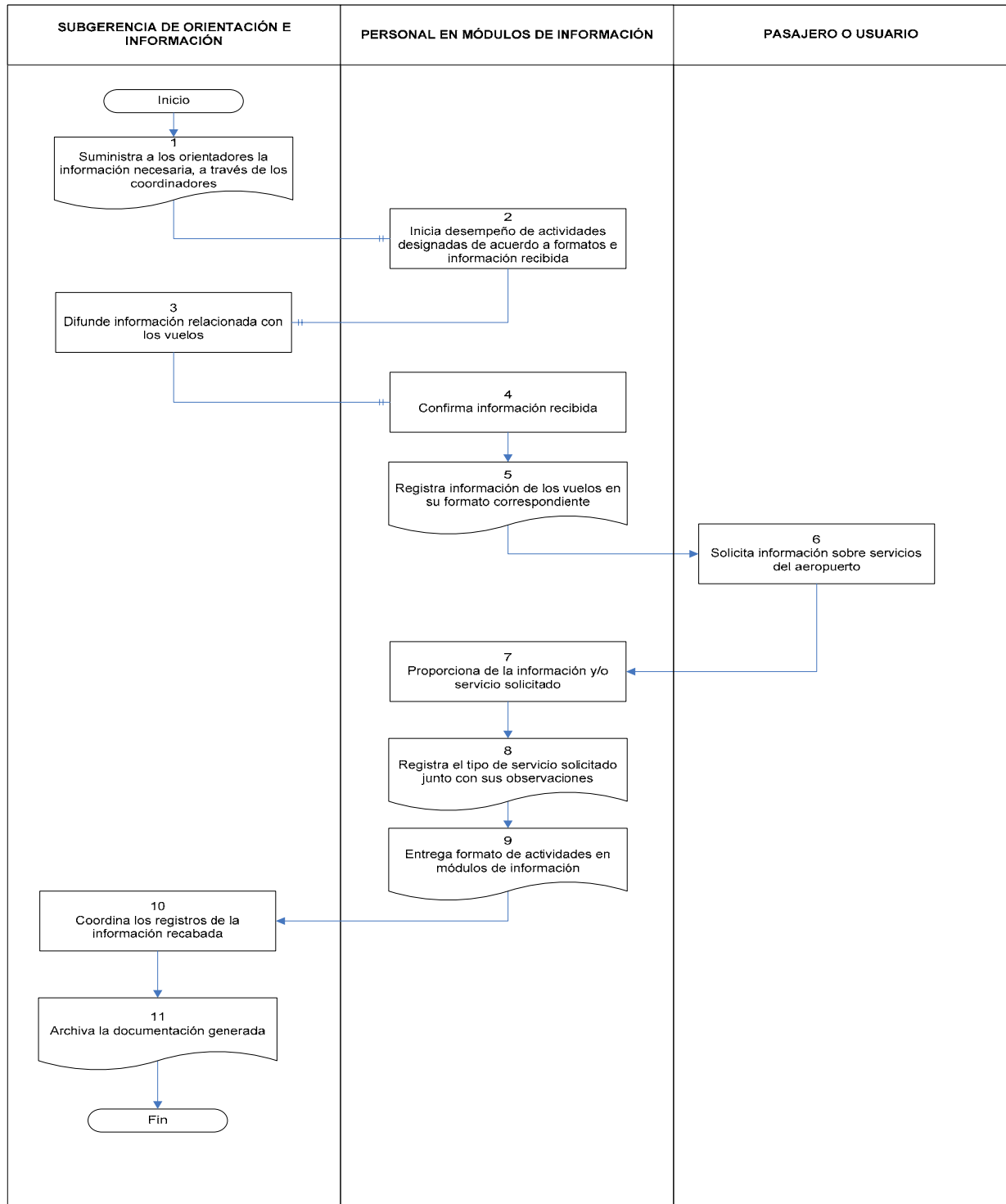


**Descripción narrativa:**

No	Responsable	Descripción
1	Pasajero ó usuario	Presenta la QS.
2	SOI	Registra en el sistema de QS el documento presentado por el pasajero y/o usuario.
3		¿Procede la QS, para su canalización o trámite, conteniendo los elementos de modo, tiempo y lugar?
4		<b>NO:</b> Informa al pasajero mediante oficio que se requiere información adicional para la atención de su QS.
5	Pasajero ó usuario	Recibe comunicado, y en su caso, presenta la información complementaria de su QS. Pasa a la actividad 1
6	SOI	<b>SI:</b> Determina el si a canalizar la QS. ¿Será atendida la QS por la SOI, o bien, ésta será canalizada a las áreas del aeropuerto, dependencias, entidades de gobierno o empresas privadas que operan en el aeropuerto?
7		<b>SI:</b> Atiende la QS y da solución a la misma; asimismo, prepara respuesta de oficio y la remite al pasajero y/o usuario que la presentó.
8	Pasajero ó usuario	Recibe comunicado que incluye la repuesta y atención a la QS.
		<b>Concluye procedimiento.</b>
9	SOI	<b>NO:</b> canaliza la QS al área correspondiente.
10	Áreas del aeropuerto, dependencias, entidades de gobierno y empresas que operan en el aeropuerto.	Reciben la QS con los antecedentes que presentó el pasajero y/o usuario del aeropuerto.
11		Atiende la QS en el ámbito de su responsabilidad y competencia; posteriormente, procede a emitir una respuesta a la SOI, sobre la misma.
12	SOI	Recibe información de la QS y registra respuesta en el sistema correspondiente, para seguimiento y/o conclusión.
13		Prepara oficio de respuesta al pasajero y/o usuario y archiva documentación de la QS.
14	Pasajero ó usuario	Recibe respuesta de su QS y la atención que procedió.
		<b>Termina procedimiento</b>

**4. De la orientación a pasajeros y usuarios (módulos de información y programa amigo).**

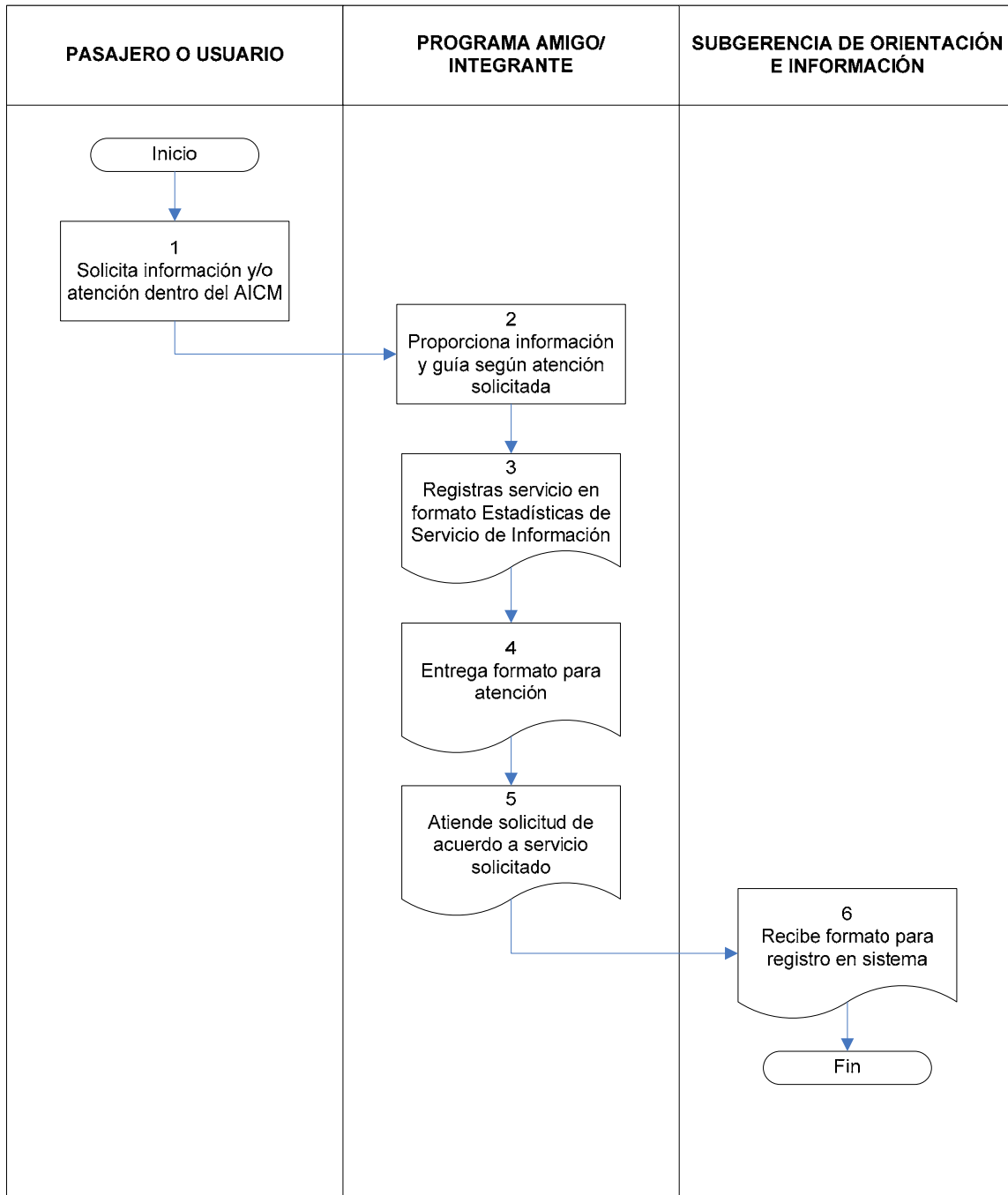
**Diagrama de flujo de los módulos de información:**



**Descripción Narrativa:**

No	Responsable	Descripción
1	SOI	Provee a través de los coordinadores, al personal en módulos de información los formatos que utilizan en el desempeño de sus actividades, y en su caso, información que pueda brindar a pasajeros o usuarios del aeropuerto.
2	Personal en módulos de información	Recibe formatos e información que le provee la SOI e inicia el desempeño de sus actividades, en el módulo de información que la haya sido asignado.
3	SOI	Difunde por medio de los coordinadores a personal de los módulos de información, los datos proporcionados por el CCO del aeropuerto, relacionado con los vuelos (horas de arribo, horas de salida, posiciones, cancelaciones, demoras, etc.).
4	Personal en módulos de información	Confirma vía telefónica o por internet con líneas aéreas, horas de llegada y/o demoras de vuelos, a fin de tener información real para proporcionarla a los pasajeros ó usuarios.
5		Registra la información de los vuelos en el formato correspondiente.
6	Pasajero o usuario	Solicita personalmente o vía telefónica, información sobre: Servicios del aeropuerto, canalización a servicios específicos o ubicación de espacios, y en su caso, servicio de voceo o presentación de QSyR, para ser canalizada al área correspondiente.
7	Personal en módulos de información	Proporciona la información solicitada o servicio solicitado.
8		Registra el tipo de servicio proporcionado, y en su caso, las observaciones correspondientes, ello en el formato correspondiente.
9		Entrega en la SOI el formato denominado "Reporte de Actividades en Módulos de Información (Estadísticas)".
10	SOI	Coordina los registros en la base de datos la información recibida en el "Reporte de Actividades en Módulos de Información (Estadísticas)".
11		Archiva la documentación generada en el procedimiento.  Con esta actividad concluye procedimiento.

**Diagrama de flujo del Programa Amigo:**

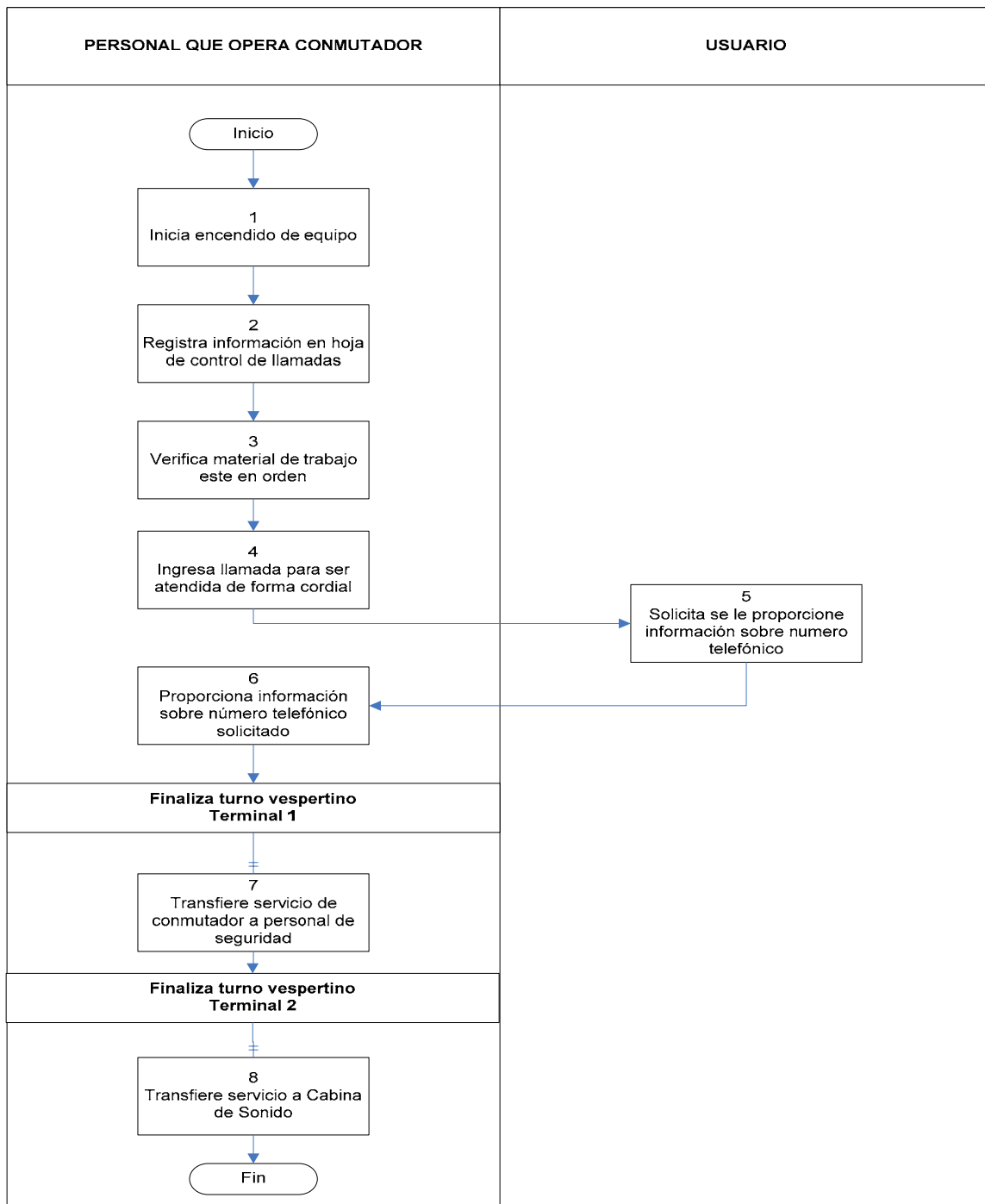


**Descripción narrativa:**

No	Responsable	Descripción
1	Pasajero ó usuario	Solicita información ó que se le guie para que logre acudir a alguna oficina, mostrador, local ó sala dentro de las instalaciones del AICM.
2	Integrante del programa amigo	Proporciona la información que le fue solicitada y/ó guía al pasajero ó usuario para que logre acudir a alguna oficina, mostrador, local ó sala dentro de las instalaciones del AICM.
3		Registra el servicio proporcionado en el formato denominado "Estadísticas de Servicio e Información".
4		Entrega formato denominado "Estadísticas de Servicio e Información".
5		Atienden queja, sugerencia ó reconocimiento y mediante oficio informa a la Subgerencia de Orientación e Información como fue solucionada la misma
6	SOI	Recibe formato lo registra en el Sistema y archiva la documentación generada en el proceso.  Concluye el procedimiento.

**Del Servicio de conmutador**

**Diagrama de flujo:**



**Descripción Narrativa:**

No	Responsable	Descripción
1	Personal que opera conmutador	Enciende el monitor del equipo.
2		Registra nombre, hora de entrada y en su momento hora de salida la operadora en la hoja de control de llamadas.
3		Verifica que esté en orden el material de trabajo que consta de libreta, directorio, archivero, etc.
4		Ingresa llamada y la conversación con el usuario deberá ser cordial, dando la bienvenida, así mismo se deberá proporcionar su nombre la persona que atiende la llamada.
5	Usuario	Solicita se le proporcione número telefónico ó extensión.
6	Personal que opera conmutador	Proporciona número telefónico ó trasfiere llamada a extensión y anotan en el formato correspondiente el tipo de llamada entrante (interna, externa o larga distancia).
7		Al finalizar el turno vespertino, el personal que opera el conmutador de T1, transferirá el servicio del conmutador al personal de seguridad.
8		En el caso del personal que opera el conmutador de T2, éste transferirá el servicio del conmutador a la cabina de sonido.
		Con esta actividad termina el procedimiento.

## VIII. Glosario

<b>Aeropuerto</b>	Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México.
<b>Áreas estériles</b>	Zonas exclusivas (salas de última espera) donde únicamente tienen acceso los pasajeros y personal autorizado, las cuales se encuentran al cruzar los filtros de seguridad.
<b>Áreas públicas</b>	Espacios de libre acceso, donde pueden transitar pasajeros y usuarios de AICM, al interior de las instalaciones aeroportuarias.
<b>Áreas restringidas</b>	Espacios donde únicamente tiene acceso personal que autorice AICM.
<b>Cabina de sonido</b>	Área restringida donde personal adscrito a la SOI se lleva a cabo la difusión de información dirigida a pasajeros, usuarios y público en general de T1 y T2 de AICM.
<b>Centro de control operativo</b>	Área del aeropuerto que asigna una posición de contacto (en edificio terminal) o remota (en plataforma), en la cual se detiene la aeronave para embarque y desembarque de pasajeros; asimismo, consiste en un espacio restringido donde se registran todas las operaciones de aterrizajes y despegues de los aviones en el aeropuerto.
<b>Conmutador</b>	Dispositivo electrónico que tiene como finalidad realizar conexiones telefónicas dentro de la red de comunicación de AICM, para establecer contacto entre usuarios y personal del aeropuerto.
<b>Mini – vehículo</b>	Unidad donde se transporta a pasajeros y usuarios que se indican en las normas específicas de este servicio, en áreas públicas y estériles de T1 y T2.
<b>Módulo de información</b>	Espacios destinados a brindar orientación a pasajeros y usuarios del aeropuerto en T1 y T2, ubicados en áreas públicas y estériles, al interior de la terminal aérea.
<b>Pernocta</b>	Alojamiento donde permanece por un tiempo determinado algún bien (mini-vehículo) u objeto en un espacio.
<b>Pictograma</b>	Señalamientos que representan esquemáticamente un símbolo, objeto o figura, que permiten localizar un espacio o servicio determinado.
<b>Quejas</b>	Medio por el cual, el pasajero o usuario del aeropuerto presenta alguna inconformidad o disgusto que vivió durante su estancia

en AICM.

**Reconocimientos**

Instrumento bajo el cual, el pasajero o usuario del aeropuerto, manifiesta alguna distinción o gratitud sobre los servicios que se proporcionan dentro del aeropuerto.

**Servicio de voceo**

Medio bajo el cual se realiza la difusión de información de llegada y salida de vuelos, así como recomendaciones a pasajeros y usuarios, principalmente.

**Sugerencias**

Documento a través del cual, el pasajero o usuario del aeropuerto presenta a la administración de AICM, alguna petición, comentario o propuesta de mejora de algún servicio que se ofrece dentro de las instalaciones aeroportuarias.