

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALAS MÓVILES Y AEROCARES

CONTENIDO

I. Hoja de Registro y Control de Revisiones	3
II. Marco Legal	4
III. Ficha de Identificación del Proceso	5
IV. Normas y Políticas	8
V. Procedimiento para la Prestación de Servicio de Aerocar.....	14
Diagrama de Flujo	
Descripción Narrativa	
VI. Procedimiento para la Prestación de Servicio de Sala Móvil para la Llegada de Pasajeros	18
Diagrama de Flujo	
Descripción Narrativa	
VII. Procedimiento para la Prestación de Servicio de Sala Móvil para la Salida de Pasajeros.....	23
Diagrama de Flujo	
Descripción Narrativa	
VIII. Formas e Instructivos de Llenado	28
IX. Glosario de Términos	30

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

I. HOJA DE REGISTRO Y CONTROL DE REVISIONES

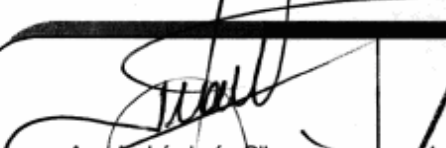
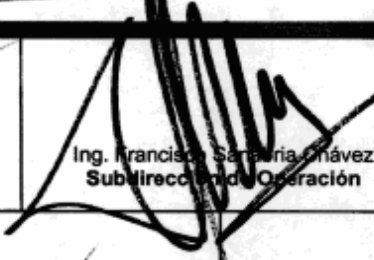
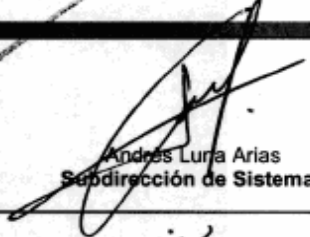
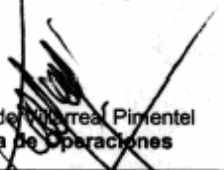
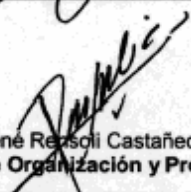
REGISTRO

Nombre del Manual Procedimiento para la Prestación del Servicio de Salas Móviles y Aerocares	No. DE REGISTRO AICM-PR-065-2003	FECHA Diciembre-2003
TIPO Manual de Organización Manual de Procedimientos ✓ Manual de Normas y Políticas Manual de Puestos Manual de Servicios Instructivo OTRO (ESPECIFICAR) _____	ÁREA DE APLICACIÓN Gerencia de Operaciones	

CONTROL DE REVISIONES

Fecha de Vigencia Diciembre-2003					
Fecha de Actualización	Revisión	Páginas Sustituidas	Capítulo Actualizado	Fecha Última Revisión	Observaciones

AUTORIZACIONES

 Arq. Andrés León Giles Dirección General Adjunta de Operación	 Ing. Francisco Sandoval Chávez Subdirección de Operación	 Andrés Luján Arias Subdirección de Sistemas
 Arq. Eduardo Pimentel Gerencia de Operaciones	 Act. René Rosoli Castañeda Gerencia de Organización y Procesos	

II. MARCO LEGAL

Disposición	Fecha de Publicación Diario Oficial o vigencia
Ley de Aeropuertos	22 de Diciembre de 1995
Reglamento de Aeropuertos, Artículo 121; CAPÍTULO 8.8 del Anexo 14.	17 de Febrero de 2000
Circular de Observancia Obligatoria para el Estricto Cumplimiento de los Procedimientos de Circulación de Vehículos.	Comandancia General del AICM-DGAC

III. FICHA DE IDENTIFICACIÓN

Descripción

Este documento establece las disposiciones y observaciones a las que se deberá sujetar la prestación del servicio de salas móviles y aerocares en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. De igual forma define funciones y responsabilidades del personal del AICM, líneas aéreas y empresa concesionaria en relación con el uso de salas móviles y aerocares.

Propósito

Establecer las normas, reglamentación y procedimientos de operación que regirán el uso de salas móviles y aerocares en el AICM, debiendo cumplir con las máximas medidas de seguridad señaladas por las autoridades aeronáuticas, conforme a la Ley de Vías Generales de Comunicación y su reglamento, Ley de Aeropuertos y su reglamento y en las Circulares de Observancia Obligatoria emitidas por la Comandancia General del AICM.

Objetivos

- Establecer las normas, reglamentación y procedimientos de operación que regirán el uso de aerocares y salas móviles y en el AICM.
- Garantizar la correcta aplicación de la normatividad en materia aeronáutica establecida para la prestación del servicio de salas móviles y aerocares.
- Difundir al personal involucrado en el procedimiento, las funciones específicas que debe desarrollar y con ello se logre mayor coordinación, así como la óptima eficiencia posible en la calidad del servicio.
- Instrumentar medidas que dentro de los estándares de seguridad; proporcionen el máximo aprovechamiento de la infraestructura aeroportuaria y los equipos.

Tipo de Proceso

- Sustantivo.
- De Atención al Público.

Cliente-Proveedor

CLIENTE	ADMINISTRADOR DEL PROCESO	PROVEEDOR
Línea Aérea-Pasajeros	Gerencia de Operaciones	Unidad de Aerocares y prestadores de servicios complementarios, Concesionarios de Salas Móviles.

Evento Generador

- Asignación de Posición Remota a una operación.
- Solicitud del servicio de aerocar o sala móvil por parte de la línea aérea.

Controles

- Solicitud del servicio de sala móvil o aerocar con 60 minutos de antelación de la llegada o salida de la aeronave.
- Información de Slots y posiciones asignadas proporcionada por el Centro de Control Operativo
- Elaborar Boleta de Servicio con la información correcta y exacta del servicio que se proporcionó.

Actores Internos

- Gerencia de Operaciones.
- Gerencia de Centro de Control Operativo.
- Unidad de Aerocares.

Actores Externos

- Prestadores de Servicios Complementarios (Salas Móviles).
- Líneas Aéreas.
- SENEAM.

Tiempos y Frecuencia

Los tiempos y frecuencias están definidos por la solicitud del servicio y la duración del mismo es variable.

Indicadores o Medidas de Desempeño

100% de los servicios deberán ser proporcionados en estricto apego a lo establecido en la normatividad vigente.

Requerimientos de Sistema

No aplica.

Reportes y Formas

- Boleta de Servicio de Aerocar y Salas Móviles.
- Reporte Diario de Servicios Proporcionados.

IV. NORMAS Y POLÍTICAS

Normas

- Toda lo referente a normas, reglamentos y procedimientos de operación que se describen en este documento, será de aplicación obligatoria para todo el personal involucrado en las distintas áreas del AICM, líneas aéreas, empresa concesionada para la prestación del servicio de Salas móviles.
- El traslado de pasajeros entre el edificio terminal y las aeronaves estacionadas en plataformas remotas u otras áreas designadas para este propósito, será por medio de salas móviles y/o aerocares, lo cual se considera como un servicio integral de la operación del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y su uso para tal efecto es obligatorio.
- Para la eficiente operación de este servicio se requiere de una estrecha coordinación y cooperación entre las líneas aéreas, empresa concesionaria y el AICM.
- El servicio de salas móviles será proporcionado por la empresa concesionaria.
- El servicio de aerocares será proporcionado por el AICM.
- Las salas móviles darán servicio a las plataformas remotas sur, norte y aduana.
- Los aerocares darán servicio exclusivamente a las posiciones remotas tangos ubicadas en plataforma de Terminal Dos.
- Las salas móviles no podrán ser usadas como escaleras de servicio salvo en aquellas ocasiones en que por caso de emergencia lo amerite.
- Los servicios de salas móviles serán prestados por la empresa concesionada de acuerdo a la primera solicitud recibida vía radio (VHF UHF), vía telefónica, vía toa, y personalmente por los empleados de las Líneas Aéreas, debiendo considerar que la capacidad máxima de pasajeros es de ciento treinta (130) personas por cada unidad.
- Los aerocares serán asignados por el AICM y las líneas aéreas deberán considerar que la capacidad máxima de pasajeros es de sesenta (60) personas por aerocar.

Políticas

- Dependiendo de la demanda del servicio y al no existir la facilidad de abordar y/o desembarcar en una posición de contacto, se procederá conforme al procedimiento de asignación residual de los servicios de abordadores mecánicos, como a continuación se detalla:

SALAS MÓVILES

Cantidad de pasajeros	N° de salas
Hasta 130	1
131 a 260	2
261 ó más	3

AEROCARES

Cantidad de pasajeros	N° de salas
Hasta 60	1
61 a 120	2
121 ó más	3

- Los servicios de salas móviles y aerocares adicionales que lleguen a requerirse para pasajeros de última hora, extraviados o traslado de tripulaciones se consideran como un servicio adicional con el cargo correspondiente.
- Con excepción y cuando las circunstancias justifiquen la acción de transportar pasajeros de última hora, la línea aérea podrá realizar como máximo dos servicios con vehículos adecuados de ocho plazas y trasladar los pasajeros de última hora a la aeronave, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:
 - Las unidades deberán estar autorizadas para tal fin por la Comandancia General del AICM.
 - Contar con el permiso (engomado) del AICM para circular en el área operacional.
 - El traslado de pasajeros de última hora en vehículos de la línea aérea o al servicio de la misma se efectuará bajo riesgo y responsabilidad de la misma.
 - Sin excepción el traslado de pasajeros en estas condiciones se realizará en estricto apego a todas las normas de seguridad establecidas por la Comandancia General del Aeropuerto de la DGAC, en la Ley de Vías Generales de Comunicación, la Ley de Aeropuertos y sus reglamentos, así como a las Circulares de Observancia Obligatoria, emitidas por la comandancia.
- La solicitud de aerocares y salas móviles deberá presentarse con 50 y 60 minutos, respectivamente, de antelación a la hora estimada de salida o llegada del vuelo.

- Sin excepción alguna, siempre se deberá contar con la presencia del representante de la línea aérea en la prestación del servicio, con la finalidad de supervisar y coordinar a los pasajeros, lo anterior en el entendido que la línea aérea es la responsable de los pasajeros.
- En el caso de demora donde la línea aérea es la responsable se le cobra el tiempo transcurrido.

REGLAMENTACIÓN GENERAL

Independientemente de las restricciones públicas por cada empresa aérea para su personal, el uso de las salas móviles y aerocares quedará sujeto a la siguiente reglamentación:

- Los pasajeros en silla de ruedas o incapacitados para caminar, podrán ser transportados por salas móviles y aerocares únicamente cuando la línea aérea proporcione la silla de ruedas y ésta sea conducida bajo responsabilidad del personal asignado por la línea aérea.
- Los pasajeros que requieren atención personalizada por la línea aérea o estén incapacitados, incluyendo aquellos que usen soportes, muletas, entablillados o enyesados, abordarán las salas móviles o aerocares, siempre y cuando su incapacidad no constituya un peligro o riesgo para el propio pasajero u otros pasajeros, línea aérea, sala móvil o aerocar u operador de éstos.
- Por cuestiones de seguridad, ningún pasajero o personal de la línea aérea podrá ascender o descender de las unidades cuando éstas se encuentren en movimiento, de igual forma deberán permanecer en sus asientos hasta que se detenga completamente la unidad, sea aerocar o sala móvil.
- En los casos en que se detecte que una persona intoxicada aborde antes o después la sala móvil o aerocar o cuando el abordador mecánico este en movimiento, el desembarque de este pasajero deberá realizarse con la supervisión de la línea aérea, notificando inmediatamente cualquier controversia de conducta que altere la operación y el servicio asimismo solicitando la intervención de la Comandancia General del AICM y en su caso a la Subdirección de Seguridad del AICM.
- Los pasajeros en camillas no serán trasladados en las salas móviles o aerocares, cuando la línea aérea desee aceptar un pasajero en estas condiciones, la empresa deberá hacer los arreglos necesarios para transferirlos directamente de la ambulancia a otro vehículo adecuado o a la aeronave.
- Los perros guías serán aceptados para su transporte, siempre y cuando acompañen a un pasajero incapacitado de la vista y del oído.
- Los menores de edad que viajen sin acompañante y que hayan sido aceptados por la línea aérea, serán trasladados por las salas móviles o aerocares, siempre y cuando la línea aérea tome medidas pertinentes para su protección y guía y que estos no requieran una atención adicional del operador de la sala móvil y aerocar.

- No es permitido abordar la sala móvil o aerocar a los familiares, acompañantes y/o amigos de los pasajeros a la llegada o salida de los vuelos.
- Las salas móviles o aerocares no se usarán para servicios de transportación entre plataforma y edificio terminal para los empleados de la empresa aérea en servicio.
- El representante de la línea aérea a que pertenezca la aeronave de un vuelo de salida y que asista a los pasajeros, será regresado de la aeronave al edificio terminal por la sala móvil o aerocar siempre y cuando no demore su gestión para su retorno inmediato.
- Cuando una sala móvil o aerocar realicen un servicio y el representante de la línea aérea solicite llevar a pasajeros de otro vuelo el operador de la sala móvil o aerocar elaborará una segunda orden de servicio por el pasaje que se deje en otra aeronave que no sea del vuelo original que se va a atender.
- Los operadores de la sala móvil o aerocar están autorizados para negar acceso a aquellos empleados que tengan la ropa húmeda, sucia o grasosa y que en opinión del operador pueda afectar la imagen del servicio.
- La tripulación de las aeronaves no deberá ser transportada en forma exclusiva por sala móvil o aerocar de la terminal a posición remota o viceversa.
- El equipo, material y abastecimiento perteneciente o que va a ser usado por la empresa, no será transportado a bordo de las salas móviles y/o aerocares.
- El equipaje de mano que cumpla con las normas de las Líneas Aéreas y los estándares establecidos por las autoridades del AICM podrá ser admitido y transportado por los pasajeros dentro de la sala móvil y aerocar.
- Las maletas y/o piezas de equipaje que no cumplan con la disposición del punto anterior no podrán ser transportadas en las salas móviles o aerocares por el pasajero propietario; por lo que la Línea Aérea se hará responsable de recoger el equipaje y depositarlo en los compartimientos de carga de la aeronave o en la sala de entrega de equipaje.
- El equipo deportivo, bolsas de golf y esquís, podrán ser transportados en las salas móviles o aerocares, si han sido aceptados por la Línea Aérea, siempre y cuando este equipo se considere equipaje de mano y no represente un peligro o presente condiciones inseguras para otros pasajeros.
- La transportación de todo tipo de armas en general, quedara sujeto a lo dispuesto en la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, Ley de Vías Generales de Comunicación y sus reglamentos, así como los procedimientos y disposiciones que para tal efecto emita la autoridad aeronáutica.
- Los bultos de carga, valijas de correo, paquetes de express, material o correo de la compañía no deberán ser transportados en las salas móviles o aerocares.
- no será permitida la entrega de papeles, sobres o documentos entre la terminal y la aeronave y viceversa por conducto del operador de la sala móvil o aerocar.
- Queda prohibido fumar, así como transportar, servir o consumir comida o bebidas a bordo

de salas móviles y aerocares.

- Queda restringido a todo personal, autoridad y pasajeros el uso de teléfonos celulares a bordo de las salas móviles y aerocares.
- Las líneas aéreas deberán asegurarse que sus aeronaves se encuentren debidamente estacionadas y calzadas. El operador de sala móvil o de aerocar vigilará que la vialidad se encuentre libre de obstáculos para las maniobras de acople y desacople y no efectuará el acople o el estacionamiento del aerocar si no se cumplen con las condiciones mínimas de seguridad.
- Será responsabilidad del personal de la línea aérea, abrir, asegurar y cerrar la puerta de la aeronave.
- El personal de la línea aérea no activará las escaleras de servicio de la sala móvil.
- El personal de la línea aérea no deberá abrir la puerta del edificio terminal para el acceso a sala móvil y mucho menos si la sala se encuentra en maniobras de desacople.
- Será responsabilidad de la línea aérea, indicar, ya sea en el aviso previo al servicio de la sala móvil o al operador de la misma, cuál será la puerta de la aeronave que se usará para embarque de los pasajeros.
- Todo pasajero o personal de la línea aérea deberá acatar las indicaciones de seguridad que emita el operador y/o la anfitriona de la sala móvil o aerocar.
- Cuando se requiera que personal de una autoridad de migración o aduana, reciba a los pasajeros de un vuelo internacional, estos se trasladarán a la sala móvil o aerocar, esta autoridad podrá regresar al edificio terminal en la misma unidad que los transporta.
- Se describen en esta publicación las responsabilidades que tendrá un operador de sala móvil o aerocar, para efectuar las operaciones de acople, desacople y traslado de sus unidades, independientemente de todas aquellas otras que se encuentren reglamentadas de orden interno, para el desempeño general de sus actividades, conforme a la Ley de Vías Generales de Comunicación y sus reglamentos, así como las circulares de Observancia Obligatoria emitidas por la Comandancia General del AICM

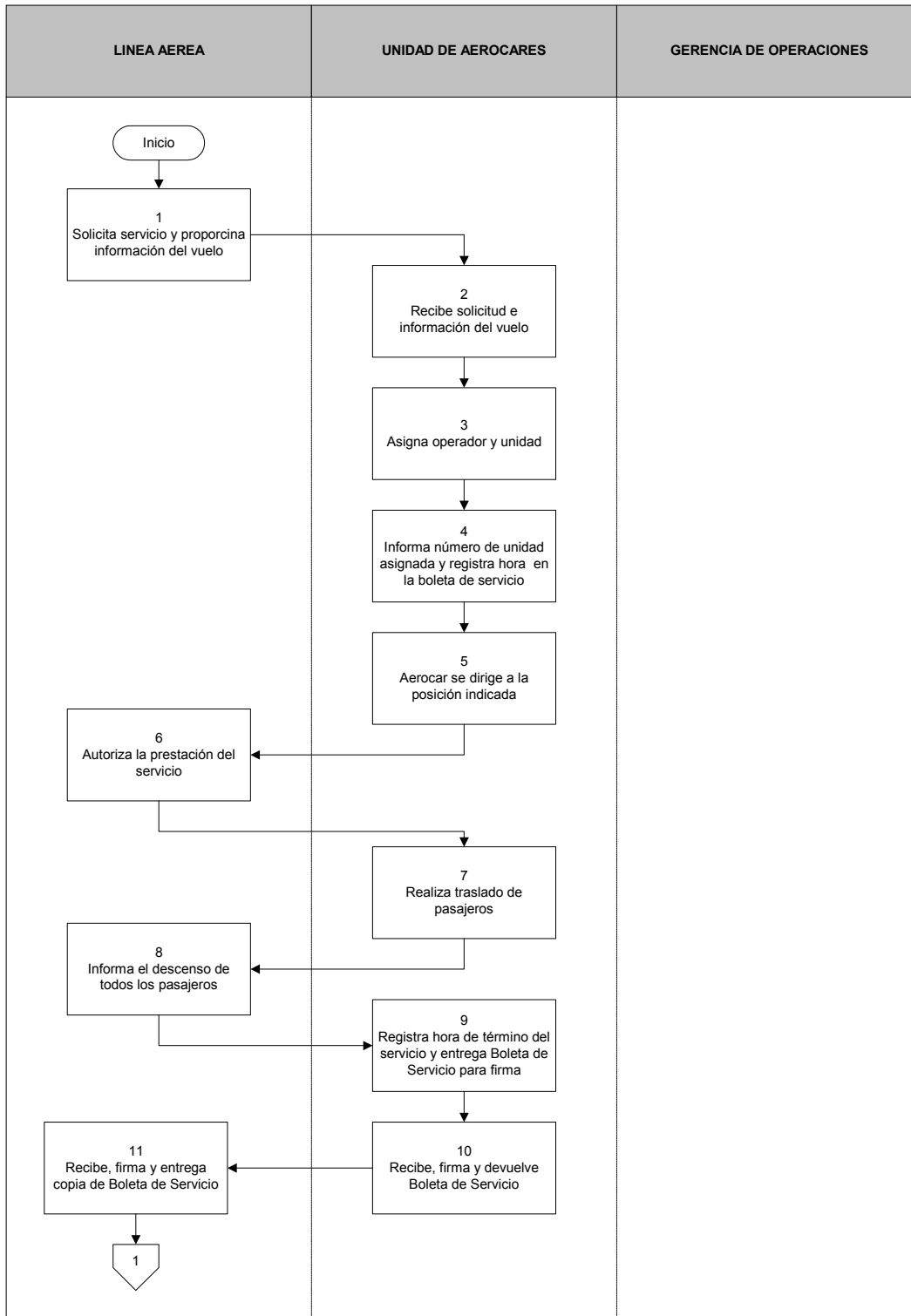
RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR DE SALA MÓVIL Y/O AEROCAR

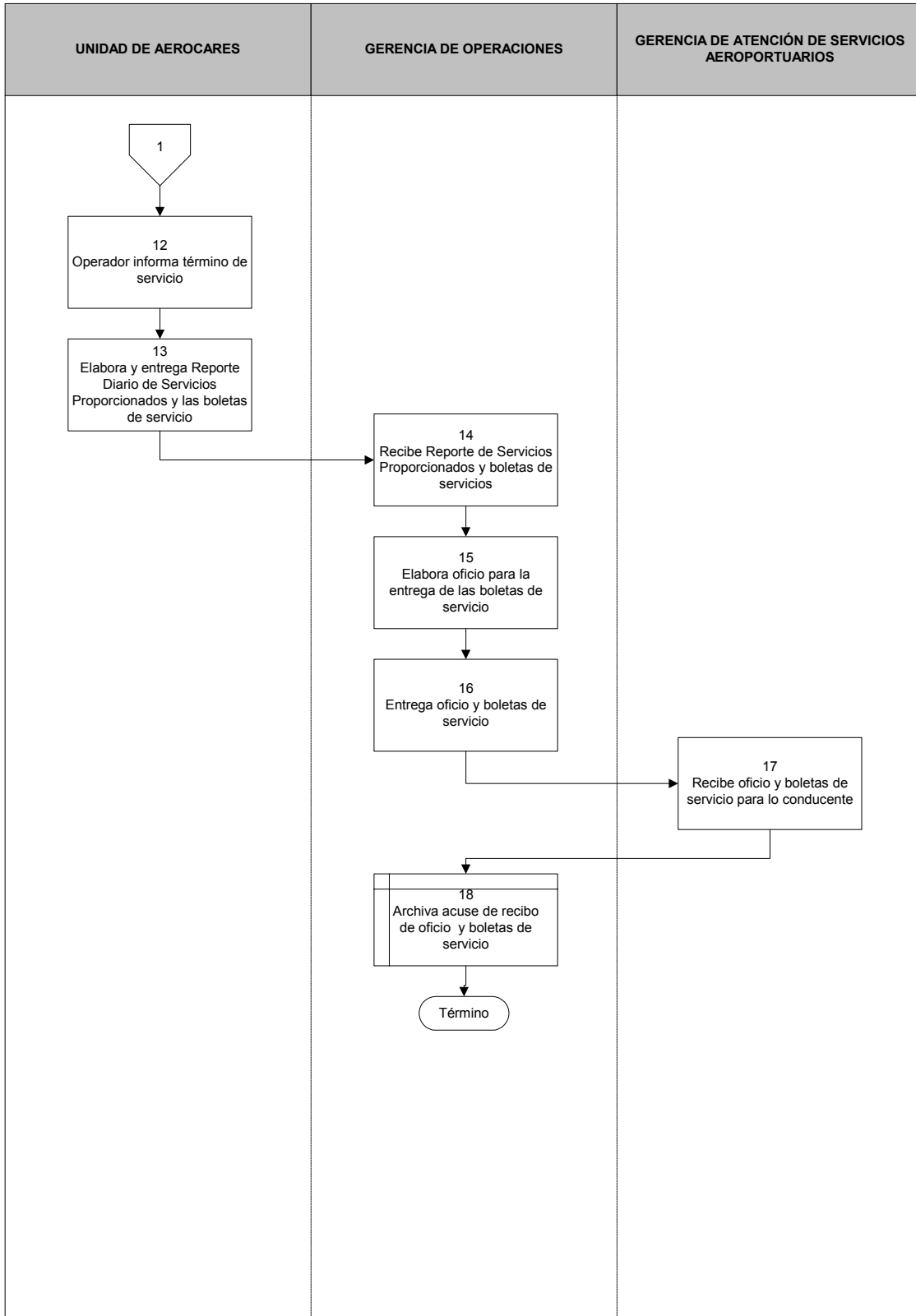
- Se describen en esta publicación las responsabilidades que tendrá un operador de sala móvil o aerocar, para efectuar las operaciones de acople, desacople y traslado de sus unidades, independientemente de todas aquellas otras que se encuentren reglamentadas de orden interno, para el desempeño general de sus actividades, conforme a la Ley de Vías Generales de Comunicación y sus reglamentos, así como las circulares de Observancia Obligatoria emitidas por la Comandancia General del AICM.
- Obtener siempre la autorización de Control Terrestre en la frecuencia apropiada para cruzar calles de rodaje y plataforma que estén en uso por las aeronaves, de acuerdo a lo

establecido por la Circular de Observancia Obligatoria para circulación de vehículos terrestres del AICM.

- Operar la plataforma de transición y asegurar que los pasajeros embarquen y desembarquen en la sala móvil con seguridad.
- Será responsabilidad del operador de sala móvil o aerocar, cerrar, abrir y asegurar la puerta de su unidad, en el caso de sala móvil, activar o actuar las escaleras de servicio y en el caso de aerocar la plataforma de discapacitados.
- El operador no deberá retirar su unidad de la aeronave o del edificio terminal, dejando alguna puerta abierta o mal asegurada.
- El operador de la sala móvil deberá estar en su asiento, siempre que su unidad esté acoplada a la aeronave o al edificio terminal para garantizar que el nivel de la plataforma de transición sea el mismo que el nivel del piso de la aeronave o del edificio terminal.

V. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE AEROCAR DIAGRAMA DE FLUJO



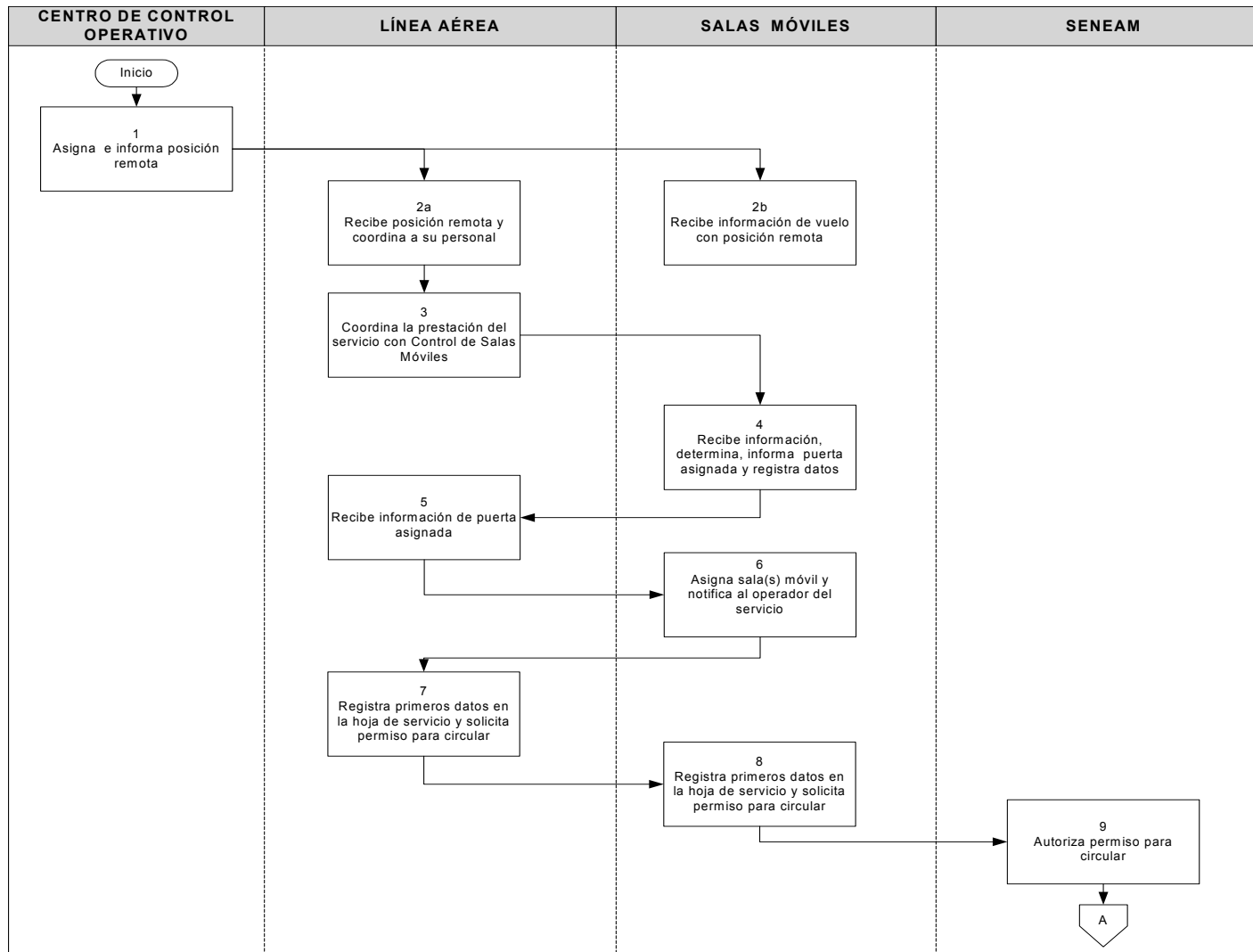


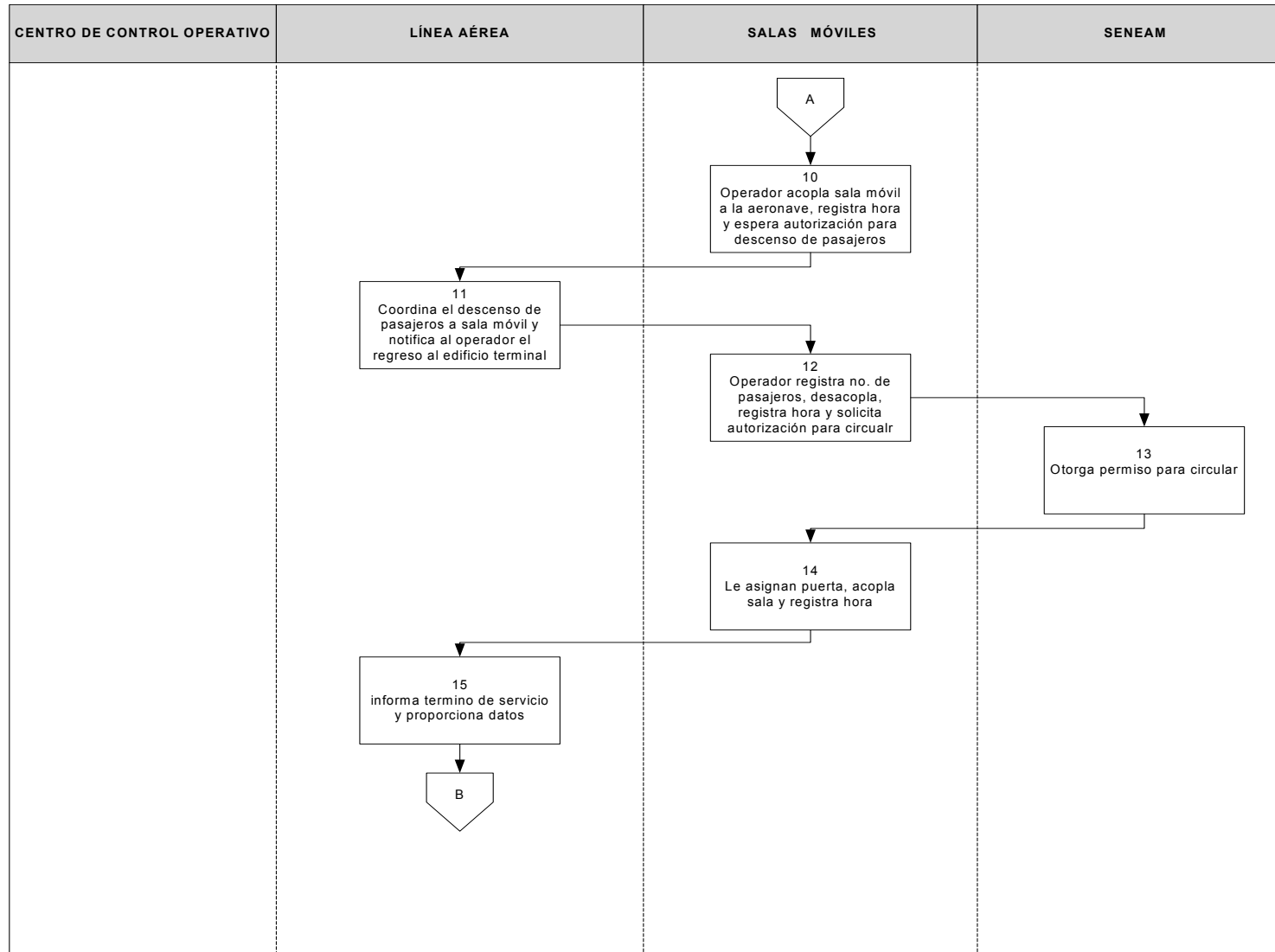
DESCRIPCIÓN NARRATIVA

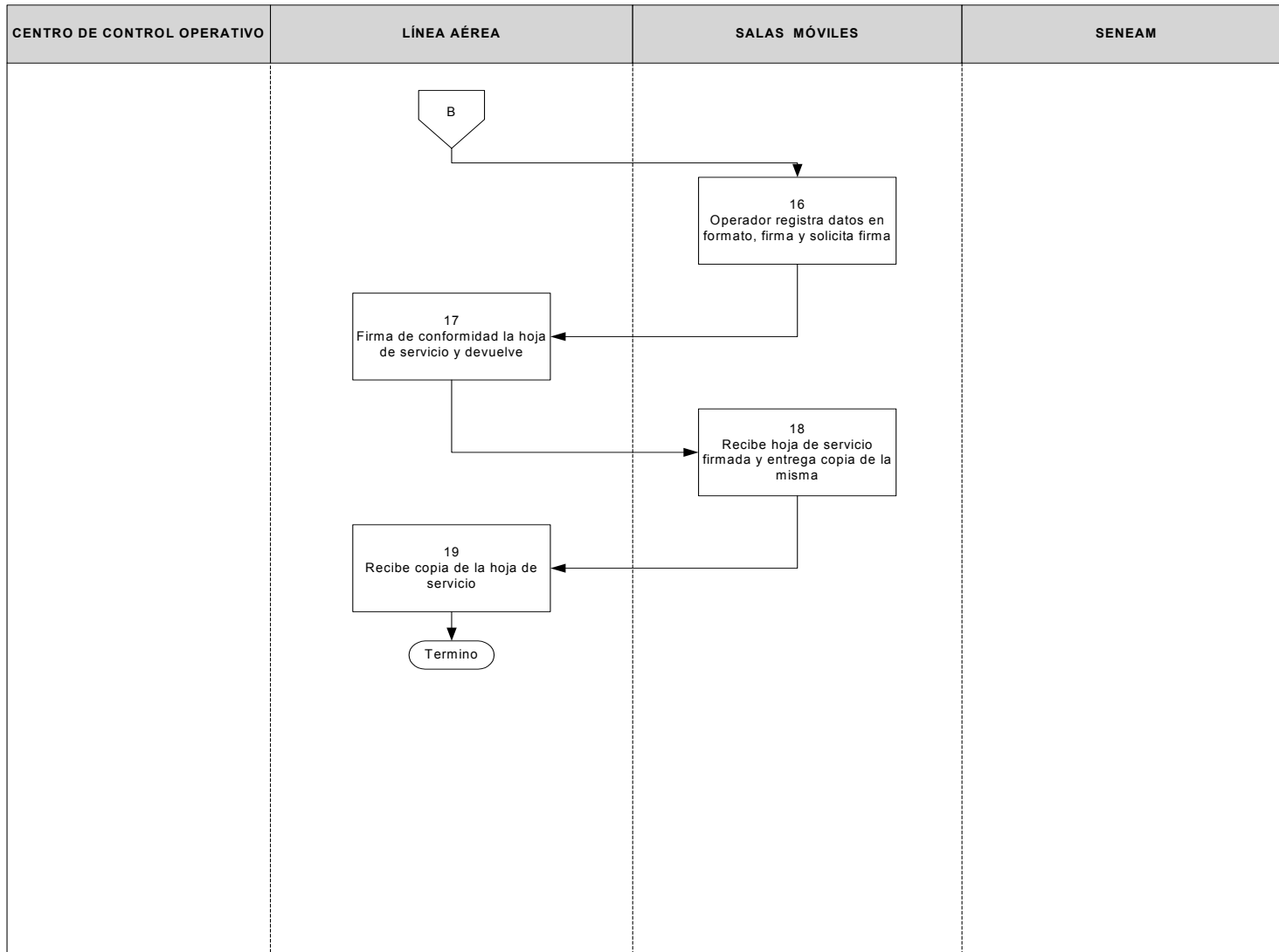
No.	Responsable	Descripción
1	Línea Aérea	El personal de tráfico de la línea aérea solicita servicio de aerocar para el traslado de pasajeros, ya sea de llegada o salida, proporcionando la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Número del vuelo, • Posición de llegada o salida, • Hora estimada de llegada o salida, • Número de pasajeros • Nombre y número de empleado que hace la solicitud.
2	Unidad de Aerocares	Recibe solicitud y la información necesaria para proporcionar el servicio. El coordinador o responsable de la Unidad de Aerocares prioriza las solicitudes recibidas dando secuencia conforme al orden del horario estimado de llegada y/o salida.
3		Se asigna operador(es) y aerocar(es) que atenderán dicha solicitud a quien entrega la información proporcionada por el representante de la línea aérea.
4		El coordinador o responsable de la Unidad de Aerocares avisa al representante de la línea aérea, como máximo 10 minutos después de que solicito el servicio, cuando la unidad se encuentre lista para iniciar el abordaje por los pasajeros, anotando esta hora en la boleta de servicio.
5		Operador(es) conduce el(os) aerocar(es) a la posición indicada para realizar el traslado de los pasajeros. Para tal efecto siempre estará acompañado por un representante de la línea aérea.
6	Línea Aérea	Otorga la autorización para que se inicie la prestación del servicio, es decir, el traslado a la aeronave o edificio terminal, según sea el caso. El operador verificará que la aeronave este perfectamente calzada y estacionada dentro del señalamiento horizontal para proporcionar el servicio.
7	Unidad de Aerocares	Operador del aerocar asegura las puertas de acceso del aerocar e inicia la operación y realiza el traslado de los pasajeros, cumpliendo en todo momento las reglas de operación y seguridad establecidas para la circulación de vehículos dentro del AICM.
8	Línea Aérea	Representante de la línea aérea informa al operador del aerocar el trasbordo del último pasajero, para que se registre la hora como término del servicio
9	Unidad de Aerocares	Cuando concluye el descenso de los pasajeros ya sea a la aeronave o al edificio terminal y es informado por el representante de la línea aérea registra en la boleta de servicio la hora de término solicita firma del representante.
10	Línea Aérea	Firma Boleta de Servicio y la devuelve al operador del aerocar.

No.	Responsable	Descripción
11	Unidad de Aerocares	Recibe boleta de servicio, asienta su firma y entrega copia de la forma al representante de la línea aérea.
		Una vez concluido el servicio el operador se comunica vía frecuencia a la Unidad de Aerocares e informa que el servicio ya fue proporcionado y se dirige al edificio terminal, de existir una nueva solicitud de servicio por el área en que se encuentra se le proporciona la información asignándole así ese nuevo servicio. Nota: el representante de la línea aérea podrá regresar al edificio terminal en el aerocar o regresar en un vehículo de su empresa.
12		Al final del turno del operador entrega las boletas de servicio que proporcionó durante su turno al coordinador de aerocares, mismo que requisita Reporte de Servicios Proporcionados.
13		Entrega Reporte de Servicios Proporcionados y como anexo las boletas de servicio.
14	Gerencia de Operaciones	Recibe Reporte de Servicios Proporcionados y las boletas de servicio como anexo.
15		Elabora oficio para la entrega de las boletas de servicio para su registro en el Sistema ASA.
16	Gerencia de Atención de Servicios Aeroportuarios	Recibe oficio y boletas de servicio para lo conducente.
17	Gerencia de Operaciones	Archiva acuse de recibo y copia de las boletas de servicio.
Término del procedimiento.		

VI. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SALA MÓVIL PARA LA LLEGADA DE PASAJEROS. DIAGRAMA DE FLUJO





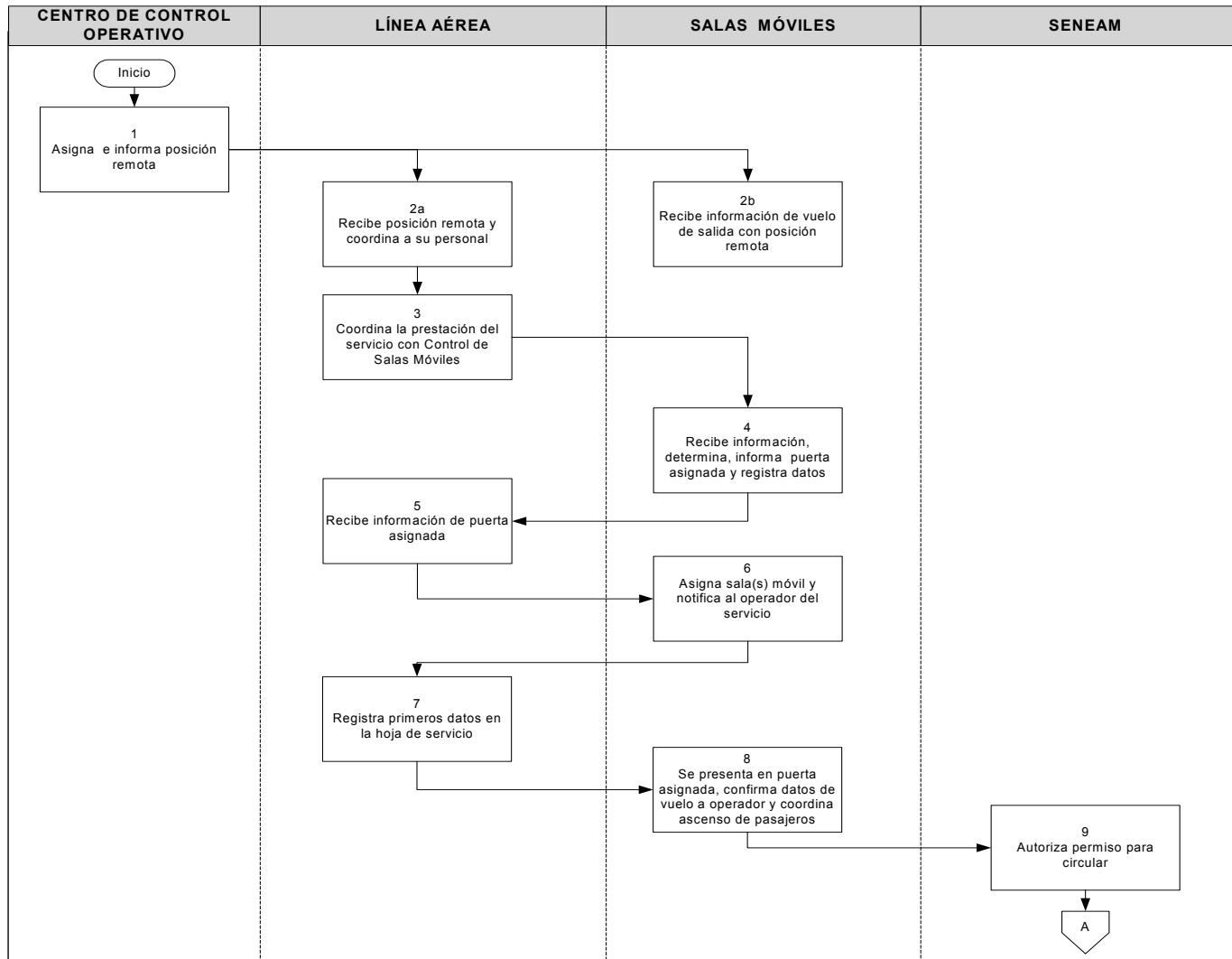


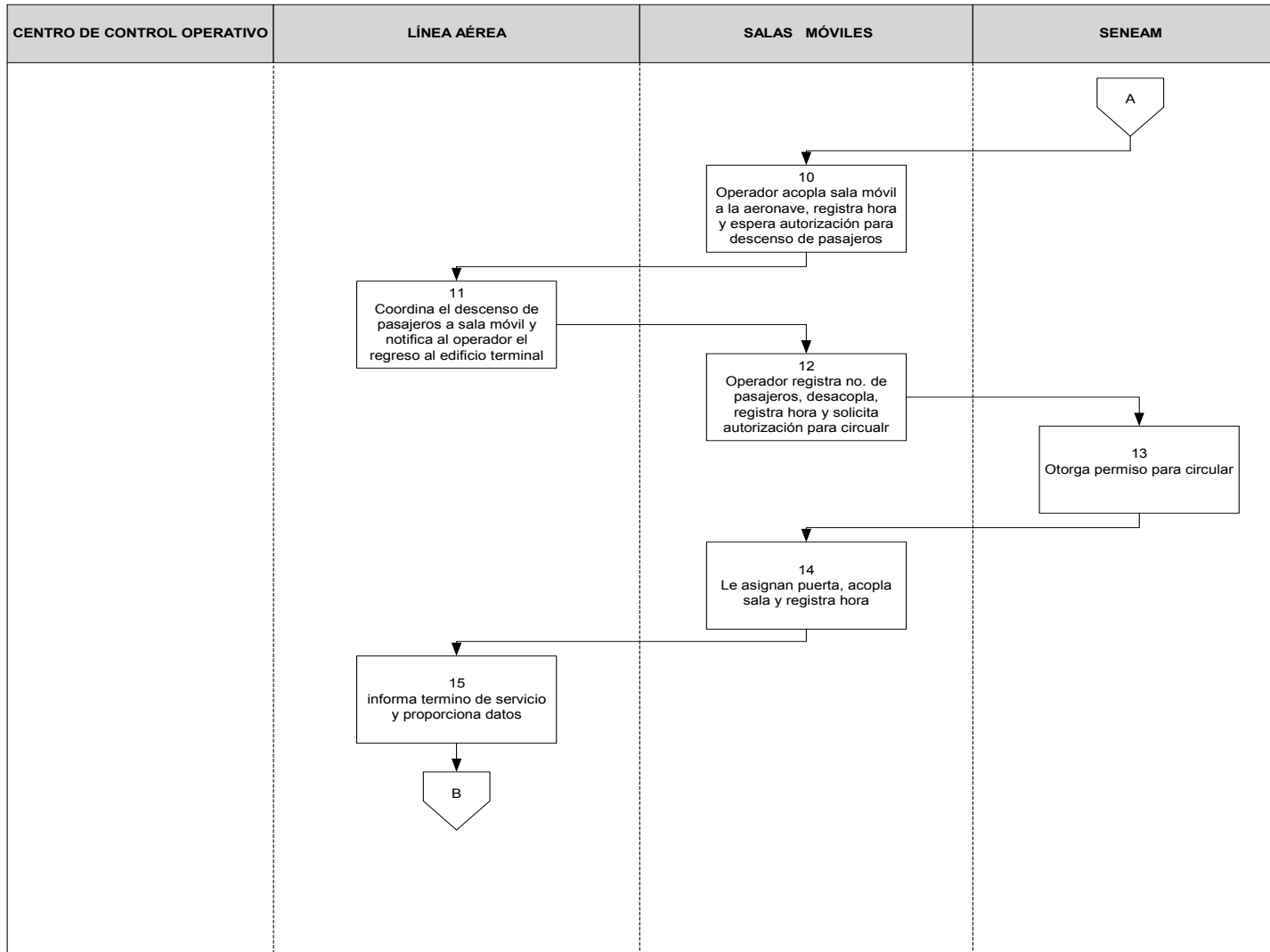
DESCRIPCIÓN NARRATIVA

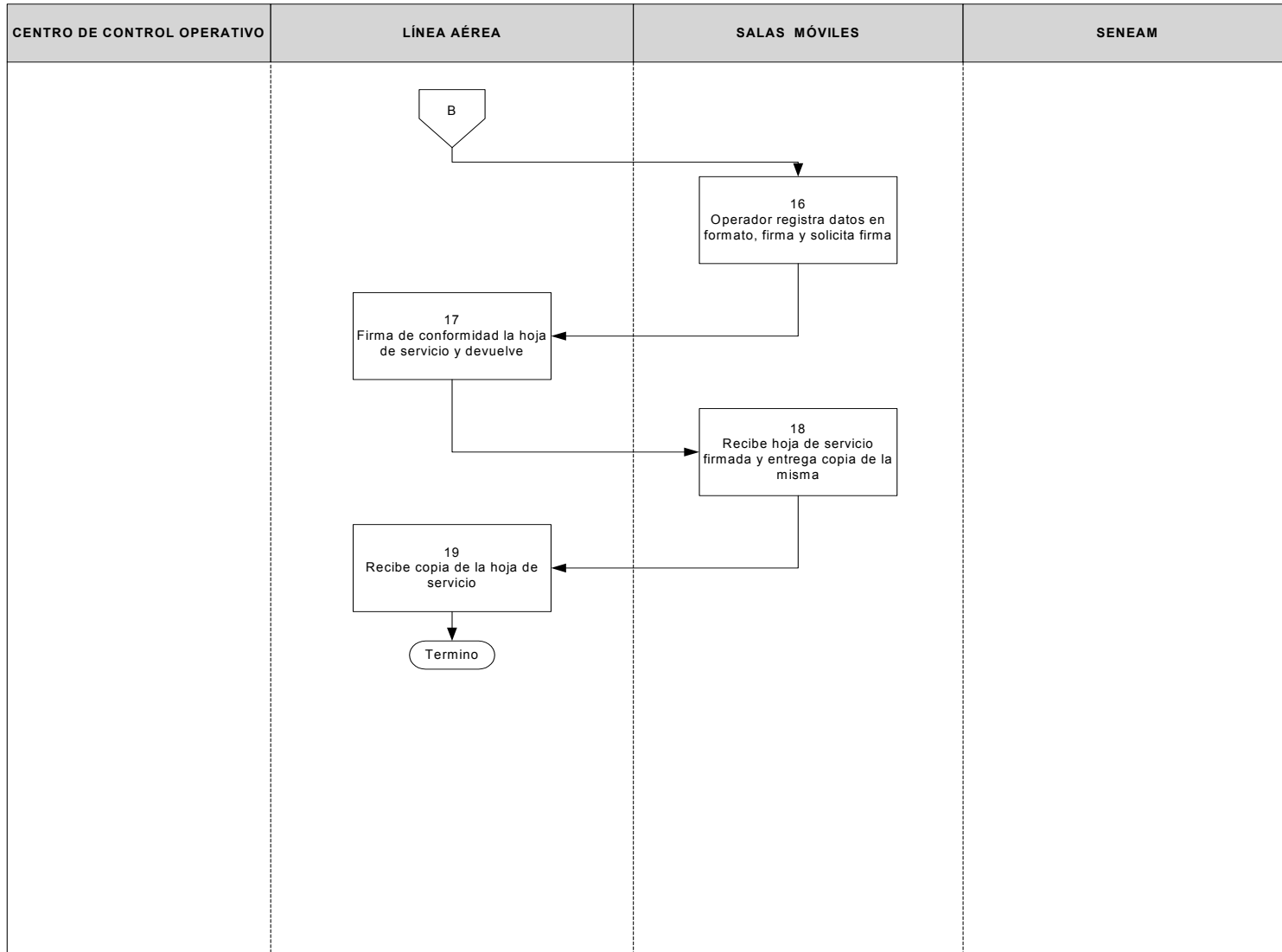
No.	Responsable	Descripción
1	Centro de Control Operativo	Asigna posición remota de acuerdo a las reglas de asignación de posiciones e informa a la Línea Aérea y al Control de Salas Móviles de dicha asignación para que coordinen la atención.
2a	Línea Aérea	Recibe posición remota el Control de Operaciones e informa al personal de tráfico el número de vuelo, posición y hora estimada de llegada para que se coordine la atención al vuelo en posición remota.
2b	Control de Salas Móviles	Recibe información del vuelo en posición remota (compañía, número de vuelo, posición y hora estimada de llegada).
3	Línea Aérea	Coordina la prestación del servicio con el Control de Salas Móviles informándole el estimado de pasajeros para la asignación del número de unidades necesarias para la atención del vuelo.
4	Control de Salas Móviles	Recibe información, determina el número de salas móviles, asigna puerta de acuerdo al tipo de vuelo (nacional, internacional o mixto) asignada e informa al personal de la línea aérea. Registra en el formato Registro Operacional de Salas Móviles los datos del vuelo.
5	Línea Aérea	Recibe información de puerta asignada y la hora de salida de la sala móvil donde se tiene que presentar para la coordinación del servicio.
6	Control de Salas Móviles	Asigna sala(s) móvil(es) y notifica al operador(es) de la(s) misma(s) proporcionándole la información del vuelo (compañía, número de vuelo, posición, hora estimada de llegada y puerta de salida).
7	Línea Aérea	Se presenta en la puerta asignada y confirma datos del vuelo al operador.
8	Salas Móviles	Operador requisita los primeros datos en la Hoja de Servicios (compañía, número de vuelo, equipo, matrícula, tipo de vuelo, posición, hora de solicitud, hora de desacople), desacopla sala móvil del edificio y establece comunicación con Tránsito Terrestre SENEAM vía frecuencia 12185 VHF para solicitar permiso para el movimiento de la sala móvil en el área operacional.
9	SENEAM	Otorga autorización para el movimiento de la sala móvil.
10	Salas Móviles	Llega a la posición remota, acopla sala móvil a aeronave, registra la hora de acople y espera autorización del comandante de la aeronave para el descenso de los pasajeros a la sala móvil.
11	Línea Aérea	Una vez que todos los pasajeros están en la sala móvil el personal de tráfico informa al operador que pueden trasladarse al edificio terminal.

No.	Responsable	Descripción
12	Salas Móviles	Operador registra el número de pasajeros, realiza desacople de la aeronave, registra hora de desacople en la hoja de servicio y solicita autorización para circular.
13	SENEAM	Autoriza circulación de la sala móvil.
14	Salas Móviles	Operador solicita al Control de Salas Móviles puerta asignada para el descenso de los pasajeros, misma que le asigna la indicada por el tipo de vuelo de que se trate. Acopla sala móvil al edificio terminal y registra hora de acople.
15	Línea Aérea	Notifica al operador de la sala móvil que descendieron todos los pasajeros, el total de los mismos.
16	Salas Móviles	Operador registra número de pasajeros y hora de fin de servicio y firma la hoja de servicio y solicita la firma de conformidad del personal de tráfico de la línea aérea. NOTA: En el caso de que existan observaciones se registrarán en el formato en el apartado que corresponda.
17	Línea Aérea	Recibe Hoja de Servicio, firma de conformidad y devuelve formato.
18	Salas Móviles	Recibe hoja de servicio firmada y entrega copia de la misma.
19	Línea Aérea	Recibe copia de la hoja de servicio.
Término del Procedimiento		

VII. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SALA MÓVIL PARA LA SALIDA DE PASAJEROS. DIAGRAMA DE FLUJO







DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No.	Responsable	Descripción
1	Centro de Control Operativo	Asigna posición remota de acuerdo a las reglas de asignación de posiciones e informa a la Línea Aérea y al Control de Salas Móviles de dicha asignación para que coordinen la atención.
2a	Línea Aérea	Recibe posición remota el Control de Operaciones e informa al personal de tráfico el número de vuelo, posición y hora estimada de salida para que se coordine la atención al vuelo en posición remota.
2b	Control de Salas Móviles	Recibe información del vuelo de salida en posición remota (compañía, número de vuelo, posición y hora estimada de salida).
3	Línea Aérea	Coordina la prestación del servicio con el Control de Salas Móviles informándole el estimado de pasajeros para la asignación del número de unidades necesarias para la atención del vuelo.
4	Control de Salas Móviles	Recibe información, determina el número de salas móviles, asigna puerta de acuerdo al tipo de vuelo (nacional, internacional o mixto) asignada e informa al personal de la línea aérea. Registra en el formato Registro Operacional de Salas Móviles los datos del vuelo de salida.
5	Línea Aérea	Recibe información de puerta asignada y la hora de salida de la sala móvil donde se tiene que presentar para la coordinación del servicio.
6	Control de Salas Móviles	Asigna sala(s) móvil(es) y notifica al operador(es) de la(s) misma(s) proporcionándole la información del vuelo de salida (compañía, número de vuelo, posición, hora estimada de salida y puerta).
7		Acopla sala móvil al edificio terminal y requisita datos en la Hoja de Servicios (compañía, número de vuelo, equipo, matrícula, tipo de vuelo, posición, hora de solicitud, hora de acople).
8	Línea Aérea	Se presenta en la puerta asignada, confirma datos del vuelo al operador y coordina el ascenso de los pasajeros.
9	Salas Móviles	Operador requisita número de pasajeros en la Hoja de Servicios, realiza desacople del edificio terminal, registra hora de desacople en la hoja de servicio y establece comunicación con Tránsito Terrestre SENEAM vía frecuencia 12185 VHF para solicitar permiso para el movimiento de la sala móvil.

No.	Responsable	Descripción
10	SENEAM	Otorga autorización para el movimiento de la sala móvil.
11	Salas Móviles	Llega a la posición remota, acopla sala móvil a aeronave, registra la hora de acople y espera autorización del comandante de la aeronave para el ascenso de los pasajeros.
12	Línea Aérea	Una vez que todos los pasajeros están en el avión el personal de tráfico informa al operador que pueden trasladarse al edificio terminal y notifica el número total de pasajeros.
13	Salas Móviles	Operador desacopla sala móvil de la aeronave, registra número total de pasajeros, hora de desacople y establece comunicación con Tránsito Terrestre SENEAM vía frecuencia 12185 VHF para solicitar permiso para el movimiento de la sala móvil en el área operacional.
14	SENEAM	Autoriza circulación de la sala móvil.
15	Salas Móviles	Operador solicita al Control de Salas Móviles puerta para el descenso del personal de la línea aérea. Acopla sala móvil al edificio terminal y registra hora de acople.
16	Salas Móviles	Operador registra hora de fin de servicio y firma la hoja de servicio y solicita la firma de conformidad del personal de tráfico de la línea aérea. NOTA: En el caso de que existan observaciones se registrarán en el formato en el apartado que corresponda.
17	Línea Aérea	Recibe Hoja de Servicio, firma de conformidad y devuelve formato.
18	Salas Móviles	Recibe hoja de servicio firmada y entrega copia de la misma.
19	Línea Aérea	Recibe copia de la hoja de servicio.
Término de Procedimiento		

VIII. FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MEXICO, S.A. DE C.V.

GERENCIA DE OPERACIONES
SUBGERENCIA DE OPERACIONES
ABORDADORES MECANICOS

A E N^o 187062

SERVICIO DE AEROCAR

AEROCAR No 1	PUERTA No. 2	COMPAÑIA 3	FECHA: 4
HORA SOLICITUD 5	HORA ENTREGA 6	MATRICULA 7	VUELO 8
HORA DE INICIO ABORDAJE 9		NUMERO DE PASAJEROS 10	ULTIMO PAX DESEMBARQUE 11
HORA SALIDA EDIFICIO 12		POSICION REMOTA 13	ULTIMO PAX EMBARQUE 14
OPERADOR 15		CONTROL 16	CIA. CONFORME SERVICIO 17
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA
QUEJAS COMPAÑIA 18			
		FIRMA 19	
OBSERVACIONES A. S. A. 20			
		FIRMA 21	

CAMPO	DESCRIPCIÓN
1	Anote el número de la unidad de aerocar que proporciona el servicio de traslado de pasajeros.
2	Anote el número de puerta de la cual saldrá el aerocar.
3	Nombre de la compañía que solicita el servicio de aerocar.
4	Registre el día, mes y año.
5	Anote hora y minutos en que se presenta la solicitud del servicio de aerocar por parte de la línea aérea.
6	Anote hora y minutos en que se presenta el aerocar para proporcionar el servicio.
7	Anote el número de vuelo.
8	Registrar la hora de inicio de abordaje.
9	Registrar el número de pasajeros trasladados.
10	Anote la hora del en que desembarcó el último pasajero.
11	Anote hora y minutos del último pasajero de desembarque.
12	Anote la hora de salida del edificio terminal.
13	Número de posición remota.
14	Anote hora y minutos del último pasajero de embarque.
15	Nombre completo y firma del operador del aerocar.
16	Registre nombre y firma del control.
17	Registre nombre y firma del personal de la compañía, asentando la conformidad del servicio proporcionado.
18	Registre en el caso de existir un queja u observación por parte del la línea aérea.
19	Registre la firma del representante de la línea aérea.
20	Registre en el caso que exista alguna Observación.
21	Registre la firma del operador del aerocar encargado de proporcionar el servicio.

IX. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
AEROCAR	Para efectos de este procedimiento se entiende el uso de un autobús para el traslado de pasajeros a las aeronaves o edificios terminales.
HORA DE SOLICITUD	El momento en que el representante de tráfico de la línea aérea requiera el servicio en los términos que se indican en este procedimiento.
HORA DE ENTREGA	El momento en que la sala móvil o aerocar salga de la terminal aérea con el representante de tráfico a bordo para recibir el vuelo.
HORA DE ACOUPLE	El momento en que la sala móvil quede correctamente acoplada a la aeronave o el aerocar estacionado y que permita el abordaje del pasaje a esta.
HORA DE DESACOPLE	El momento en que todo el pasaje se encuentre a bordo de la sala móvil o aerocar y esta se retire de la aeronave para dirigirse a la terminal aérea.
SALAS MÓVILES	Abordador mecánico para el traslado de pasajeros.
TERMINO DEL SERVICIO	El momento en que el último pasajero transbordado haya salido de la sala móvil o aerocar.