

NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

Contenido

| | |
|--|-----------|
| 1.- Formalización del documento..... | 5 |
| 2.- Marco Legal | 7 |
| 3.- Ficha de Identificación..... | 9 |
| 4.- Plan de Calidad | 11 |
| 4.1 <i>Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal.</i> | |
| 4.2 <i>Empresas de Seguridad.</i> | |
| 4.3 <i>Objetos Olvidados y Retenidos.</i> | |
| 5.- Normas y Políticas | 18 |
| 5.1 Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal. | |
| 5.1.1 <i>Normas del Procedimiento para Expedir Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal.</i> | |
| 5.1.2 <i>Políticas para Expedir y dar de Baja Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal.</i> | |
| 5.2 Empresas de Seguridad. | |
| 5.2.1 <i>Normas del Procedimiento para dar de Alta a Empresas de Seguridad que prestan Servicios a Terceros.</i> | |
| 5.2.2 <i>Políticas para dar de Alta Empresas de Seguridad y Alta y Baja de Elementos de las Empresas de Seguridad que prestan Servicios a Terceros en el Aeropuerto.</i> | |
| 5.3 Objetos Olvidados y Retenidos. | |
| 5.3.1 <i>Normas del Procedimiento de Entrega de Bienes Mostrencos y Dinero a la DGAO y/o a la DGAA, según corresponda.</i> | |
| 5.3.2 <i>Políticas para la retención, resguardo, entrega y depuración de Objetos Olvidados y Retenidos.</i> | |
| 6.- Procedimientos | 32 |
| 6.1.- Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal. | |
| 6.1.1 <i>Expedición de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y</i> | |

| | |
|---|-----------|
| <i>Temporal en el Aeropuerto.....</i> | <i>33</i> |
| <i>Diagrama de Flujo</i> | |
| <i>Descripción Narrativa</i> | |
| | |
| 6.1.2 <i>Baja de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria</i> | |
| <i>Permanente y Temporal.....</i> | <i>36</i> |
| <i>Diagrama de Flujo</i> | |
| <i>Descripción Narrativa</i> | |
| | |
| 6.2.- Empresas de Seguridad. | |
| | |
| 6.2.1 <i>Alta de Empresas que prestan Servicios de</i> | |
| <i>Seguridad a Terceros en el Aeropuerto</i> | <i>39</i> |
| <i>Diagrama de Flujo</i> | |
| <i>Descripción Narrativa</i> | |
| | |
| 6.2.2 <i>Alta y Baja de Elementos de las Empresas que</i> | |
| <i>prestan Servicios de Seguridad a Terceros en</i> | |
| <i>el Aeropuerto.....</i> | <i>41</i> |
| <i>Diagrama de Flujo</i> | |
| <i>Descripción Narrativa</i> | |
| | |
| 6.3.- Objetos Olvidados y Retenidos. | |
| | |
| 6.3.1 <i>Retención de Objetos en los Puntos de</i> | |
| <i>Inspección de Seguridad (Filtros).....</i> | <i>43</i> |
| <i>Diagrama de Flujo</i> | |
| <i>Descripción Narrativa</i> | |
| | |
| 6.3.2 <i>Resguardo de Objetos Olvidados en el</i> | |
| <i>Aeropuerto.</i> | <i>46</i> |
| <i>Diagrama de Flujo</i> | |
| <i>Descripción Narrativa</i> | |
| | |
| 6.3.3 <i>Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos Sin</i> | |
| <i>Vale en los Puntos de Inspección de</i> | |
| <i>Seguridad (Filtros).....</i> | <i>48</i> |
| <i>Diagrama de Flujo</i> | |
| <i>Descripción Narrativa</i> | |
| | |
| 6.3.4 <i>Remisión de Objetos Olvidados y Retenidos a</i> | |
| <i>la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos</i> | <i>52</i> |
| <i>Diagrama de Flujo</i> | |
| <i>Descripción Narrativa</i> | |
| | |
| 6.3.5 <i>Entrega de Objetos Retenidos en la Unidad de</i> | |
| <i>Objetos Olvidados y Retenidos.</i> | <i>55</i> |

| | |
|---|-----------|
| <i>Diagrama de Flujo</i> | |
| <i>Descripción Narrativa</i> | |
| 6.3.6 <i>Entrega de Objetos Olvidados en la Unidad de</i> | |
| <i>Objetos Olvidados y Retenidos.</i> | <i>58</i> |
| <i>Diagrama de Flujo</i> | |
| <i>Descripción Narrativa</i> | |
| 6.3.7 <i>Depuración de Objetos en Resguardo de la</i> | |
| <i>Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos.</i> | <i>62</i> |
| <i>Diagrama de Flujo</i> | |
| <i>Descripción Narrativa</i> | |
| 6.3.8 <i>Entrega de Bienes Mostrencos a la Autoridad</i> | |
| <i>Competente.</i> | <i>64</i> |
| <i>Diagrama de Flujo</i> | |
| <i>Descripción Narrativa</i> | |
| 7. <i>Glosario.</i> | <i>67</i> |

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




1. Formalización del Documento

Hoja de Registro

| Nombre del Documento | No. de Registro | Fecha de Primera Vigencia |
|--|------------------|---------------------------|
| Normas, Políticas y Procedimientos de la Subdirección de Seguridad de Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. | AICM-PR-129-2010 | Diciembre de 2010 |
| Tipo | | Área |
| Manual de Organización Manual de Procedimientos ✓ Manual de Normas y Políticas Manual de Comité Instructivo Otro (Especificar) | | Subdirección de Seguridad |

| Elaboración | Emisión | Aprobación |
|--|--|---|
|  RUBÉN CRUZ SANCHEZ SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD |  ARQ. ANDRÉS LEÓN GILES DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE OPERACIÓN |  LIC. HÉCTOR J. VELÁZQUEZ Y CORONA DIRECCIÓN GENERAL |
|  DAVID FLORES GUILLAUMIN SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS |  C.P. SERGIO GONZÁLEZ DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN | |

Control de Cambios

| FECHA | VERSIÓN | SECCIÓN MODIFICADA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | APROBÓ |
|-----------------|---------|------------------------------------|--|---|
| Diciembre /2010 | | | Las Hojas de Registro originales de las disposiciones que se incorporan en este documento se encuentran en poder de la Gerencia de Organización y Procesos. |  DFG Secretario Ejecutivo COMERI |
| Diciembre /2010 | 1.0 | Integral | Presentado en su primera emisión en la cuarta Sesión Ordinaria del COMERI de fecha 23 de diciembre de 2010, se integran en este documento el contenido normativo de las siguientes disposiciones: 1) Manual de Procedimientos para Otorgar Tarjetas de Identificación y Permisos Provisionales, para el Acceso a Áreas Restringidas del AICM; Baja de Registro: AICM-PR-034-2002; 2) Procedimiento para el Control de las Empresas de Seguridad que Prestan sus Servicios a Terceros con Permanencia en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, Baja de Registro: AICM-PR-088-2005; 3) Manual de Procedimiento de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos, Baja de Registro: AICM-PR-029-2001; 4) Procedimiento para la Acreditación de Medios de Comunicación en el AICM. Manual de Normas, Políticas y Procedimientos de la Subdirección de Seguridad del Aeropuerto internacional de la Ciudad de México S.A. de C.V. Alta de Registro: AICM-PR-129-2010. Aprobado mediante Dictamen COMERI O-4/2010/01. |  DFG Secretario Ejecutivo COMERI |
| Octubre /2011 | 2.0 | Apartado 5.3 Políticas Específicas | Actualización del apartado 5.3 Políticas para los procedimientos de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos, Aprobado en 1ra Sesión Ordinaria de fecha 05-0X-11 dictamen COMERI O-1/2011/02. |  DFG Secretario Ejecutivo COMERI |

2. Marco Legal

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

| Disposición | Fecha de Publicación en el DOF (Vigencia) |
|---|--|
| Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. | 05-II-1917 Última reforma DOF 17-VIII-2011 |
| Anexo 17 al Convenio de Chicago. | 22- III-1974 IV-2006 |
| Ley Federal de las Entidades Paraestatales. | 14-V-1986, Última reforma DOF 28-XI-2008 |
| Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. | 29-XII-1976, Última reforma DOF 17-VI-2009 |
| Código Civil Federal | 26-05-1928, Última Reforma DOF 30-08-2011 |
| Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. | 11-01-1972 Última Reforma DOF 23-01-2004 |
| Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. | 11-VI-2002 Última reforma 05-VII-2010 |
| Ley de Aeropuertos. | 22-XII-1995, Última reforma DOF 21-I-2009 |
| Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente | 28-01-1988 Última reforma DOF 30-08-2011 |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos. | 17-II-2000 Última reforma DOF 09-09-2003 |
| Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria. | 15-VI-1999 |
| Lineamientos para el Otorgamiento y uso de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria y Permisos. | 20-VIII-2009 |
| Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales. | 26-I-1990 Última reforma DOF 23-11-2010 |

| | |
|--|-------------|
| Reglamento de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. | 06-05-1972. |
| Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. | 11-VI-2003. |

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

3. Ficha de Identificación

Descripción

El presente documento contiene de forma consolidada Normas, Políticas y Procedimientos de los procesos que rigen las actividades del personal asignado a la Subdirección de Seguridad desempeñando labores en las Gerencias de Identificación Aeroportuaria, de Seguridad y de Programas de Seguridad de AICM.

Propósito

El presente Manual establece las actividades en materia de seguridad para el control en la expedición de tarjetas de identificación aeroportuaria, el registro de las empresas de seguridad que prestan servicios a terceros y sus elementos en cuanto al control de bajas y elementos en activo, así como el resguardo de objetos olvidados y/o retenidos.

Objetivos

Objetivos Generales

1. Aplicar planes, programas, normas y procedimientos en materia de seguridad en el aeropuerto, a efecto de simplificar su cumplimiento.
2. Administrar el control de accesos para identificación de personas a través de las Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanentes y Temporales.
3. Consolidar el registro de las empresas de seguridad que prestan servicios a terceros, las transportadoras de valores y el personal en servicio.
4. Resguardar los objetos olvidados y retenidos.

Objetivos Específicos

1. Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal.

1.1 Optimizar la expedición y baja de tarjetas de identificación aeroportuaria definitivas y temporales otorgadas a la comunidad aeroportuaria.

2. Empresas de Seguridad.

2.1 Controlar el registro de las empresas y elementos de seguridad que prestan servicios a terceros y operan dentro de las instalaciones del Aeropuerto Internacional "Benito Juárez" de la Ciudad de México.

3. Objetos Olvidados y Retenidos.

3.1 Regular el resguardo y baja de objetos olvidados o retenidos.

Alcance

El presente documento es de carácter normativo para GACM en lo relacionado a trámites y servicios a pasajeros/as y usuarios/as de las Terminales 1 y 2, así como a Dependencias, proveedores, locatarios comerciales, líneas aéreas y prestadores de servicios.

Tipo de Proceso

- Adjetivo.
- Atención al Público y de Gestión Interna.

4. Plan de Calidad

Evento Generador

4.1 Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal.

- Solicitud de expedición o baja de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria por parte de las áreas de AICM, Dependencias, Proveedores, Líneas Aéreas, Prestadores de Servicios y Locatarios comerciales.

4.2 Empresas de Seguridad.

- Solicitud a la Subdirección de Seguridad para el registro por parte de Empresas de Seguridad, así como el alta o baja de sus elementos, como parte de la actualización de sus registros de personal.

4.3 Objetos Olvidados y Retenidos.

- Detección de un objeto olvidado o restringido.
- Solicitud del propietario de los objetos olvidados o retenidos.
- Término del tiempo de resguardo del bien.

Cliente-Proveedor

Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal.

| CLIENTE/A | ADMINISTRADOR/A DEL PROCESO | PROVEEDOR/A |
|---|-----------------------------|--|
| Trabajadores/as de AICM, Dependencias, Proveedores, Líneas aéreas, Prestadores de servicios y locatarios comerciales. | Subdirección de Seguridad | Gerencia de Identificación Aeroportuaria |

Empresas de Seguridad

| CLIENTE/A | ADMINISTRADOR/A DEL PROCESO | PROVEEDOR/A |
|--|-----------------------------|------------------------|
| Empresas de Seguridad que prestan servicios a terceros | Subdirección de Seguridad | Gerencia de Seguridad. |

Objetos Olvidados y Retenidos.

| CLIENTE/A | ADMINISTRADOR/A DEL PROCESO | PROVEEDOR/A |
|---|-----------------------------|---|
| Pasajeros/as y Usuarios/as del aeropuerto | Subdirección de Seguridad | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos |

Actores Internos

- Dirección General Adjunta de Operación.
- Subdirección de Seguridad.
- Subdirección de Ingeniería.
- Subdirección de Operación.
- Subdirección de Recursos Humanos.
- Subdirección de Atención a Clientes.
- Subdirección de Servicios Comerciales.

- Subdirección de Sistemas.
 - Gerencia de Seguridad.
 - Gerencia de Identificación Aeroportuaria.
 - Subgerencia de Seguridad a Terceros.
Unidad de Objetos Olvidados.
 - Actores Externos
-
- Pasajeros/as y Usuarios/as.
 - Delegación Venustiano Carranza.
 - Personal de Dependencias, Líneas Aéreas, Prestadores de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales.
 - Visitantes para atención de asuntos oficiales o de tipo protocolario del personal diplomático, de funcionarios y personalidades que requieran acceso a áreas restringidas y/o estériles.
 - Proveedores de productos o servicios, arrendatarios, Dependencias y Entidades.
 - Servicio Social y/o Prácticas Profesionales de apoyo administrativo y operativo al GACM.

Controles

1. Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal.

- 1.1 Registro de solicitudes de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal.
- 1.2 Base de datos para la activación y control de accesos en el Sistema de Inventario de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria (SITIA).

2. Empresas de Seguridad.

- 2.1 Base de Datos con los registros por empresa.
- 2.2 Listado de altas y bajas de elementos que realizan funciones dentro de las Instalaciones Aeroportuarias.
- 2.3 Listado de elementos que laboran dentro de las instalaciones del Aeropuerto

3. Objetos Olvidados y Retenidos.

- 3.1 Base de Datos para el control de los Objetos Olvidados y Retenidos.
- 3.2 Registros en los siguientes formatos:
 - 3.2.1 Vale de Objetos Retenidos.
 - 3.2.2 Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección. (Expediente de Entradas y Salidas).
 - 3.2.3 Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección. (Expediente de Entradas y Salidas).

3.2.4 Recibo de Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos con los anexos de la documentación entregada por el pasajero o usuario (Expediente de Entradas y Salidas).

3.3 Depuración de objetos

Recursos a Utilizar

1. Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal.

1.1 Formato de Hoja de Datos Personales y Antecedentes Laborales.

1.2 Formato de Pase a Caja.

1.3 Formato de Responsiva.

1.4 Plástico de la Tarjeta

2. Empresas de Seguridad.

2.1 Registros por empresa.

2.2 Listado de altas y bajas de elementos de seguridad.

3. Objetos Olvidados y Retenidos.

3.1 Vale de Objetos Retenidos.

3.2 Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección.

3.3 Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección.

3.4 Recibo de objetos olvidados y retenidos

Entorno Tecnológico

1. Equipo de cómputo.

2. Programa de Control de Accesos.

3. Programa en Excel para Base de Datos.

4. Correo Electrónico.

5. Sistema de Inventario de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria.

6. Cámaras Digitales.

7. Unidad Móvil de Identificación.

Tiempos y Frecuencias

| Procedimiento | Tiempo y Frecuencia del Ciclo |
|--|---|
| 1. Expedición de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal. | El tiempo es de 48 a 72 horas. Comprende una frecuencia de expedición diaria en un intervalo variable. |
| 2. Baja de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal. | El intervalo es variable. |
| 3. Alta Empresas de Seguridad para prestar Servicios a Terceros en el AICM | El tiempo es de 24 horas. El intervalo es variable. |

| Procedimiento | Tiempo y Frecuencia del Ciclo |
|--|---|
| 4. Alta y Baja de Elementos de Seguridad de las Empresas de Seguridad que presten Servicios a Terceros | El tiempo es de 24 horas. El intervalo es variable. |
| 5. Retención de Objetos en los Puntos de Inspección de Seguridad (Filtros). | El tiempo de este procedimiento será entre 3-5 minutos cada que se detecta un objeto no permitido. |
| 6. Resguardo de Objetos Olvidados en los Puntos de Inspección de Seguridad (Filtros). | El tiempo de este procedimiento será entre 5-15 minutos. <i>El tiempo estipulado, se refiere a la canalización del objeto a la revisión de rayos X, a fin de determinar si es un objeto prohibido o no.</i> El procedimiento aplica cuando personal de AICM o de la seguridad contratada a su cargo, encuentre o le sea reportado un objeto olvidado. |
| 7. Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos Sin Vale en los Puntos de Inspección de Seguridad (Filtros). | El tiempo de este procedimiento será entre 3-5 minutos para entrega al propietario del objeto olvidado o retenido. |
| 8. Remisión de Objetos Olvidados y Retenidos a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos. | El tiempo de este procedimiento será entre 15-30 minutos al finalizar el turno correspondiente del personal de la seguridad contratada o si el volumen de objetos es excesivo y falta de espacio en el Punto. |
| 9. Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos en la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos. | El tiempo de este procedimiento será entre 5-10 minutos, para la localización del objeto y el requisitado del formato de entrega. Comprende una frecuencia de expedición diaria en un intervalo variable. |
| 10. Depuración de Objetos en Resguardo de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos. | El tiempo de este procedimiento será de 48 horas con una frecuencia de 30 días naturales. |
| 11. Entrega de Bienes Mostrencos a la Autoridad Competente. | El tiempo de este procedimiento se realizará en un máximo de 30 días naturales a la Autoridad Competente una vez que se pasaron al Almacén de la Subdirección de Seguridad los objetos de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos por vencimiento de resguardo. Nota: Se entregarán los objetos y dinero |

| Procedimiento | Tiempo y Frecuencia del Ciclo |
|---------------|--|
| | olvidados o retenidos dentro del marco de regulación estipulado por AICM, después de 60 días naturales en resguardo. |

Indicadores o Medidas de Desempeño

1. Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal.

1.1 Indicador: Tarjetas de Identificación Aeroportuaria (TIA) expedidas en 4 días.

Fórmula:

Número de TIA Impresas en un periodo de 4 días hábiles/ Número de Solicitudes que cumplen con los requisitos.

1.2 Información Relevante: Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Expedidas

Fórmula:

(Número total de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria expedidas / Total de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria solicitadas)*100.

1.3 Información Relevante: Trámite de Tarjeta de Identificación Aeroportuaria NO Concluido

Fórmula:

Número de Trámites de TIA no concluidos/ Número de Trámites de TIA Autorizadas.

1.4 Información Relevante: Autorizaciones de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria

Fórmula:

(Número de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria expedidas por cada área de acceso autorizada / Total de Tarjetas de Identificación Aeroportuaria expedidas) *100.

2. Empresas de Seguridad.

Estadísticas del Servicio

2.1 Reporte mensual de las empresas que causaron alta para prestar servicios de seguridad a terceros y el comparativo respecto al mes anterior, así como comparativo de empresas en el año anterior.

2.2 Reporte mensual de las altas y bajas de elementos de seguridad.

3. Objetos Olvidados y Retenidos.

Estadísticas del Servicio

- Número de quejas de la atención proporcionada / Número de pasajeros y

usuarios atendidos.

- Control de registros de los Objetos Olvidados y Retenidos en la base de datos.
- Llenado de formatos.

5. Normas y Políticas

Norma General

Las normas aplicables a las que está sujeto el presente Manual de Procedimientos son dispuestas por la legislación aplicable en la materia, así como por el Comité Local de Seguridad Aeroportuaria.

Política General

Las políticas aplicables a las que se sujeta el presente Manual de Procedimientos son dispuestas por el Comité Local de Seguridad Aeroportuaria.

5.1 Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal.

5.1.1 Normas del Procedimiento para Expedir Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal.

Para la expedición de Tarjeta de Identificación Permanente y Temporal, únicamente se dará trámite a las solicitudes que cumplan con los requisitos establecidos para cada caso.

Expedición

Requisitos para la Expedición de Tarjeta de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal para:

Dependencias:

- Oficio de solicitud por parte de la Comandancia General del Aeropuerto.
- Constancia del curso en línea sobre el uso de TIA permanente y temporal.
- Copia fotostática del último recibo de nómina del titular.
- Copia fotostática de la credencial de la dependencia.
- Hoja de datos.

Empresas:

- Escrito de solicitud por la persona designada con firma registrada ante la GIA.
- Copia fotostática del último recibo de nómina del titular.
- Copia de la credencial de la dependencia del/la titular.
- Pago del importe.
- Hoja de datos.
- Constancia del curso en línea sobre el uso de TIA permanente y temporal aprobado por el/la titular.

Personal del Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México:

- Oficio de solicitud por parte del/la Directora/a General Adjunto/a o Subdirector/a del área con el visto bueno del Gerente de Administración de Personal.
- Constancia del curso en línea sobre el uso de TIA permanente y temporal, aprobado por el titular.

Cambio de Tipo o Reposición.

Dependencias:

- Entregar la tarjeta dañada o para cambio de tipo.
Oficio de solicitud por parte de la Comandancia General en el Aeropuerto.
- Pago del importe correspondiente.

Empresas:

- Entregar la tarjeta dañada o para cambio de tipo.
- Escrito de solicitud por la persona designada con firma registrada ante la GIA.
- Pago del importe.

Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México:

- Entregar la tarjeta dañada o para cambio de tipo.
- Oficio de solicitud por parte del/la Director/a General Adjunto/a o Subdirector/a de Área con visto bueno del Gerente de Administración de Personal.

Reposición por Robo o Extravío.

Dependencias:

- Oficio de solicitud por parte de la Comandancia General en el Aeropuerto.
- Acta certificada instrumentada ante el Ministerio Público.
- Pago del importe correspondiente.

Empresas:

- Escrito de solicitud por la persona designada con firma registrada ante la GIA.
- Acta certificada instrumentada ante el Ministerio Público.

- Pago del importe.

Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México:

- Oficio de solicitud por parte del/la Directora/a General Adjunto/a o Subdirector/a de Área, con el visto bueno del Gerente de Administración de Personal.
- Acta certificada instrumentada ante el Ministerio Público.
- Pago del importe.

5.1.2 Políticas para Expedir Tarjetas de Identificación Aeroportuaria Permanente y Temporal.

La Subdirección de Seguridad será responsable de supervisar que se utilicen solamente aquellas que hayan sido procesadas debidamente y otorgadas a personas plenamente identificadas como empleados/as o autoridades de este aeropuerto, así como personal que requiera ingresar en forma esporádica para llevar a cabo alguna actividad de verificación, revisión, inspección, auditoría, estudio, notificación, emplazamiento u otra de similar índole en Dependencias o Compañías prestadoras de servicios adscritas al Aeropuerto. Excepto aquellas autorizadas por la Comandancia General de la Dirección General de Aeronáutica Civil en el Aeropuerto - DGAC-.

El personal que labora para el Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México, deberá presentar oficio de solicitud firmado por el/la Director/a General Adjunto/a o Subdirector/a del área en que desempeñará funciones, con el visto bueno de la Subdirección de Recursos Humanos a través de la Gerencia de Administración de Personal, para que el/la trabajador/a se presente a la toma de fotografía y captura de huella y datos.

Queda estrictamente prohibido el acceso a áreas estériles o restringidas a toda persona que no tenga relación directa con la operación del aeropuerto y sus servicios, ni cuente con las identificaciones autorizadas.

La Tarjeta de Identificación Permanente se expedirá conforme a la siguiente clasificación de Definitiva, Diplomático de las Embajadas acreditadas ante la Secretaría de Relaciones Exteriores, Medios de Comunicación y Proveedores, conforme a lo previsto en los "Lineamientos mediante los cuales se establece el otorgamiento y uso de tarjeta de identificación aeroportuaria y permisos temporales que otorga Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V"., que es un documento clasificado como reservado por la Entidad.

La Tarjeta de Identificación Temporal se expedirá conforme a la siguiente clasificación de Laboral, Proveedor, Mantenimiento, obra y reparaciones, Servicio Social y /o Practicas profesionales, Servicios comerciales, generales y complementarios conforme a lo previsto en los "Lineamientos mediante los cuales se establece el

otorgamiento y uso de tarjeta de identificación aeroportuaria y permisos temporales que otorga Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V”.

1. Requisitos del escrito o solicitud:

- Nombre de la empresa.
- Nombre(s) y apellidos de la (s) persona (s) para la cual solicita la tarjeta.
- Cargo o puesto que ocupa la persona para quien solicita la tarjeta o permiso.
- De manera enunciativa la función que realiza y área a la que requerirá el acceso.

Notas:

- » En el caso de ser extranjero y requiera tramitar un permiso temporal por más de 5 días o tarjeta definitiva, deberá presentar forma migratoria FM3.
- » Las Dependencias que soliciten TIA Permanente o Temporal para personas que porten armas en el Aeropuerto, deberán solicitar el permiso a través de la Comisión Coordinadora de Autoridades, justificando el uso de la misma y adjuntando a la solicitud la credencial de portación de arma de la persona.
- » La solicitud o escrito deberá estar firmado por cualquiera de las dos personas acreditadas ante la GIA.
- » Los prestadores de servicios comerciales, complementarios y aeroportuarios que se encuentren en área pública, deben tener TIA conforme al clausulado del contrato de servicios comerciales.
- » Los pagos realizados por concepto de expedición, cambio o reposición solo serán validos durante los siguientes 15 días naturales, periodo en el que deberá presentarlo ante la GIA.

5.2 Políticas para dar de Alta una Empresa de Seguridad para prestar Servicios a Terceros.

Requisitos:

- Autorización de la DGAC para prestar servicios de seguridad y vigilancia en aeropuertos.
- Autorización de la Secretaría de Seguridad Pública para prestar servicios de seguridad y vigilancia.
- Autorización de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social –STPS-, del Plan y Programas de Capacitación y Adiestramiento.

La empresa de seguridad deberá:

- Informar el nombre de los clientes a los cuales proporcionará sus servicios dentro de las instalaciones del Aeropuerto.

- Presentar copia del contrato de prestación de servicios celebrado con cada cliente; en el caso de líneas aéreas y prestadores de servicios, deberán estar debidamente registrados y autorizados por la DGAC.
- Proporcionar nombre del responsable asignado al aeropuerto así como los números telefónicos para ser localizado las 24 horas y la relación de los elementos de seguridad que tendrá a su cargo.
- Presentar descripción escrita y gráfica del uniforme (fotografías a color con diferentes vistas), que portarán los elementos de seguridad para el desempeño de sus servicios.

Nota:

- » *Todos los uniformes de los/las elementos de seguridad deberán portar el logotipo de la empresa de seguridad.*
- » *Todos los/las elementos de seguridad deberán portar credencial de la empresa de seguridad.*
- Presentar una relación de las características y especificaciones técnicas del equipo con el cual proporcionarán sus servicios.
- Presentar copia del procedimiento de selección y contratación de los elementos que llevarán a cabo sus funciones en las instalaciones del Aeropuerto.
- Presentar copia de los programas de Capacitación y Adiestramiento debidamente registrados en la STPS.
- Presentar copia del permiso vigente expedido por la Secretaría de Seguridad Pública para proporcionar el servicio.

5.2.1 Normas del Procedimiento para Alta y Baja de los /las Elementos de Seguridad de las Empresas que prestan Servicios a terceros en el Aeropuerto.

Las Empresas que prestan Servicios de Seguridad a terceros, deberán entregar expediente de los/las elementos que laborarán en las instalaciones del aeropuerto, con la siguiente información individualizada:

- Ficha curricular con fotografía original reciente, indicando fecha de alta en la empresa y cargo que desempeñará.
- Estudio socioeconómico, que indique situación patrimonial y entorno social, avalado por la empresa y firmado por el elemento.
- Antecedentes laborales comprobables, mínimo de 5 años a la fecha con motivos de separación.
- Exámenes médicos, físico de capacidades y toxicológico negativo, la constancia debe ser emitida por laboratorio autorizado en hoja membretada

- y firmada. Dichas pruebas serán anuales debiendo presentar el dictamen correspondiente para expediente.
- Examen psicométrico el cual tendrá que ser renovado anualmente.
 - Constancia de capacitación AVSEC expedida por un instructor autorizado por la DGAC, la cual tendrá que renovarse anualmente o en el período que determine la autoridad aeronáutica.
 - Constancia de capacitación que avale conocimientos en Defensa Personal, Primeros Auxilios, Relaciones Humanas y Relaciones Públicas firmado por instructor registrado ante la STPS.
 - Copia del certificado de estudios máximos expedido por autoridad competente (SEP, UNAM, UAM, IPN, etc.); para vigilantes estudios mínimos de secundaria, para revisores, coordinadores o supervisores bachillerato o su equivalente.
 - Copia de la Cédula Única de Identificación Personal –CUIP-, del/la elemento de seguridad ante la Dirección General de Registro y Supervisión a Empresas y Servicios de Seguridad de la SSP.

5.2.2 Políticas para Dar de Alta Empresas de Seguridad y el Alta y Baja de los/las Elementos de Seguridad para prestar Servicios a terceros en el Aeropuerto.

1. Toda documentación entregada por parte de las empresas de seguridad será verificada para efectos de que se encuentre completa y dentro de los términos en que fue solicitada.
2. En caso de no contar con la documentación o del vencimiento de ésta por parte de las empresas de seguridad, se informará a la Subdirección de Atención a Clientes de la Entidad para llevar a cabo la rescisión del contrato de ingreso a zona federal.
3. En el caso de que la documentación cumpla con lo solicitado, ésta se integrará en carpetas a fin de que se abra un archivo para la empresa de seguridad en la Subdirección de Seguridad a través de la Gerencia de Seguridad, con el objeto de que se encuentre disponible para cualquier consulta, haciéndose del conocimiento de la Subdirección de Atención a Clientes.
4. Se mantendrá un control calendarizado, a través del cual se podrán consultar las fechas de vencimiento de permisos u otros documentos que se soliciten a las empresas de seguridad y que tengan periodos de vigencia, para el caso de vencimiento lo informará a la Subdirección de Atención a Clientes de AICM para que ésta ejerza las acciones que determine el contrato.
5. En caso de emergencia en el Aeropuerto, la Subdirección de Seguridad llevará a cabo la coordinación de apoyo con las empresas de seguridad.
6. Corresponderá a la empresa de seguridad presentar en los primeros 5 días de cada mes el reporte mensual de movimientos de su personal asignado a laborar en las instalaciones del Aeropuerto -altas, bajas y personal activo-, para actualizar la base de datos y generar el informe correspondiente.
7. En caso de detectarse alguna anomalía con la documentación de las empresas de seguridad, se informará a la Subdirección de Atención a Clientes de la Entidad.

8. Las empresas de seguridad deberán presentar a la Subdirección de Seguridad copia del informe que entrega a la SSP, respecto de los movimientos de su personal.

5.3 Políticas para los procedimientos de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos.

La Subdirección de Seguridad a través de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos es el área facultada para el control y resguardo de los objetos olvidados y retenidos en los Puntos de Inspección de Seguridad.

El equipaje documentado que se haya olvidado, deberá solicitarse en la aerolínea por la que realizó su viaje, debido a que la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos lo canaliza a la línea aérea de acuerdo a las etiquetas del equipaje.

Se podrán reclamar los objetos olvidados en el área pública, siempre que sean detectados por los/las elementos de seguridad contratados por el AICM para su traslado a la oficina de Objetos Olvidados y Retenidos.

En el caso de objetos olvidados en los taxis autorizados o en las instalaciones para tal fin, quedarán bajo resguardo de la Gerencia de Transportación Terrestre para ser entregados a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos de cada Terminal, los días miércoles en un horario de 9:00 a 14:00 horas; una vez transcurrido el plazo de resguardo se llevará a cabo el procedimiento de depuración de objetos.

Los objetos prohibidos de introducir a salas de última espera y cabinas de vuelo, determinados por la Dirección General de Aeronáutica Civil, dependiente de la SCT, en la Circular CO SA 17.2/10 de fecha 1 de junio de 2010 en vigor a partir del 1 de diciembre de 2010, son los que a continuación se nombran de manera enunciativa más no limitativa:

| Artículos Prohibidos | Autoridad Responsable |
|---|------------------------|
| Objetos punzo cortantes, punzantes, contundentes y cortocontundentes como tijeras , alicatas, navajas, paraguas con punta, molcajete, palos de golf, bastones de hockey, tacos de billar, bastones para esquiar y similares, todo tipo de herramientas martillo, pinzas, desarmadores, cintas métricas etc. | DGAC |
| . Materiales explosivos incluidos los juegos pirotécnicos | DGAC |
| Líquidos, geles y aerosoles en cantidad mayor a 100ml. | DGAC |
| Armas de fuego o sus réplicas aún cuando sean de juguete. | Policía Federal / DGAC |
| Todo tipo de cintas con pegamento | DGAC |
| Equipo de defensa personal. | DGAC |
| Cilindros de oxígeno (salvo receta médica). | DGAC |
| Sustancias químicas, biológicas y radiológicas tóxicas o infecciosas como detergentes | DGAC |

| |
|---|
| Barómetros de mercurio y termómetros industriales |
|---|

| |
|------|
| DGAC |
|------|

Nota: Dichos objetos se retendrán en los Puntos de Inspección de Seguridad del Aeropuerto.

En el caso de los líquidos, geles y aerosoles retenidos en los Puntos de Inspección de Seguridad, coordinará con la Gerencia de Servicios Generales el uso de un contenedor para proceder a su destrucción, con una frecuencia de dos veces cada 30 días, en presencia del OIC, cuando éste así lo determine.

5.3.1 Normas del Procedimiento de Entrega de Bienes Mostrencos y Dinero a la DGAO y/o a la DGAA, según corresponda.

Todos los objetos dados de baja por la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos será informado a la DGAO para su posterior entrega a la Autoridad Competente, el efectivo y documentos de valor serán entregados a la Subdirección de Seguridad para su posterior entrega a la DGAA. Los objetos perecederos, botellas y envases con líquidos desconocidos, inflamables y polvos, por razones de seguridad e higiene laboral serán desechados.

Se procurará que las Entregas a la Autoridad Competente de la Delegación Venustiano Carranza se efectúen en forma trimestral, una vez que transcurrieron los 60 días para que se dieran de baja los objetos de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos y se canalicen al almacén destinado para tal efecto conforme se cumplan los tiempos señalados en el apartado de Tiempos y Frecuencias del Ciclo en el punto 4. denominado Plan de Calidad.

La Subdirección de Seguridad a través de la Subgerencia de Seguridad a Terceros, será la responsable de la entrega de los Bienes Mostrencos a la Autoridad Competente, en el caso del Efectivo y Documentos de valor será la primera la responsable de canalizarlos a la DGAA.

- La entrega del informe a la DGAO de los objetos dados de baja de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos se realizará bimestralmente.
- La entrega al almacén de herramienta, objetos punzo cortantes o de vidrio sin vale se realizará concluyendo su periodo de resguardo (5 días naturales) o en su defecto, cuando se rebasen los niveles de existencia máximos establecidos.
- Sólo se podrá entregar a la Subdirección de Seguridad y/o a la Subgerencia de Seguridad a Terceros el efectivo y/o documentos de valor encontrados en objetos que ya fueron dados de baja de la Unidad o que se haya encontrado en los Puntos de Inspección de Seguridad y no se reclamaron dentro de los 60 días naturales posteriores a su recepción en la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos.
- Bimestralmente la Subdirección de Seguridad, entregará a la DGAA el efectivo y documentos de valor.

5.3.2 Políticas para la retención, resguardo, entrega y depuración de Objetos Olvidados y Retenidos.

Nota: Existen dos tipos de objetos:

Retenidos: Entendiendo por estos, todo aquel objeto que sea retenido por personal de seguridad en los Puntos de Inspección de seguridad, por ser algún objeto prohibido de introducir a salas de última espera y cabinas de vuelo.

Olvidados: Se refiere a los objetos que hayan sido extraviados en las instalaciones del Aeropuerto.

Los procedimientos descritos en este documento se realizarán en coordinación con el personal de seguridad que se menciona a continuación, de la empresa contratada por AICM:

- Responsables de Área.
- Responsables de los Puntos de Inspección de Seguridad.
- Elementos de Seguridad (Revisores o Vigilantes en los Puntos de Inspección o en las salas de última espera).

Todos los objetos que sean retenidos, olvidados y/o entregados en los puntos de inspección deberán ser registrados en el formato denominado “Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección” de la siguiente manera:

- Objetos Retenidos Sin Vale.
- Objetos Retenidos Con Vale (indicando el Número de Vale que le corresponde a cada objeto registrado).
- Objetos Olvidados.
- Objetos Entregados (en los Puntos de Inspección).

Dicho registro deberá ser realizado por el/la Responsable del Punto de Inspección, según corresponda.

Objetos Retenidos.

Existen dos tipos de resguardo de objetos retenidos:

- Con Vale: Se origina cuando el Pasajero o Usuario decide dejar su objeto bajo resguardo de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos, por lo cual se le entrega una “Contraseña del Vale de Objetos Retenidos” que se le incorpora al objeto para su posterior reclamo.
- Sin Vale: Cuando el Pasajero o Usuario por decisión propia deja su objeto y decide no reclamarlo.

Se entregará solo el vale por persona, no por objeto retenido.

La Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos no resguardará alimentos ni objetos prohibidos, como armas de fuego, municiones, materiales explosivos o corrosivos, drogas, etc, la custodia de los mismos corresponde a la Policía Federal.

Objetos Olvidados.

Los objetos olvidados en el área pública serán entregados por el responsable del área al Punto de Inspección de Seguridad más cercano del lugar donde fue encontrado, una vez que comprobó a través de los equipos detectores de explosivos destinados para tal fin que puede ser manipulado.

El personal de seguridad contratado, junto con personal de la Policía Federal, deberán revisar con rayos X, ante dos testigos de la Subdirección de Seguridad, toda maleta, portafolio, bolsa, caja u objeto olvidado con artículos en su interior, registrando el contenido del mismo en el formato denominado “Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección”, sin poder extraer o incluir artículos al objeto encontrado.

Remisión de Objetos a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos.

El/La Responsable de cada Punto de Inspección deberá remitir a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos, al finalizar el turno correspondiente, todos los objetos retenidos y olvidados con el tanto original del formato denominado “Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección de Seguridad”.

Los sábados y domingos a partir de las 16:00 y hasta las 09:00 horas del día siguiente, los objetos y la documentación correspondiente se entregarán al/la Supervisor/a de Seguridad en turno y al personal del Centro de Gestión Aeroportuaría, quien posteriormente lo entregará al personal de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos.

El formato denominado “Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección” para ser aceptado no deberá presentar borrones, tachones o enmendaduras.

Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos a Pasajeros/as y Usuarios/as en los Puntos de Inspección.

Los/Las Responsables de Seguridad de los Puntos de Inspección podrán entregar los objetos olvidados o retenidos, antes de que sean remitidos a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos, siempre y cuando el pasajero o usuario (en el caso de los objetos retenidos con vale) entregue requisitado el formato denominado “Contraseña del Vale de Objetos Retenidos” y por lo que se refiere a los objetos olvidados o los retenidos sin vale, proporcione la descripción correcta que corresponda al objeto que se tenga bajo resguardo.

En el supuesto de que lo que se entregue sean objetos olvidados o retenidos sin vale, se tendrá que llenar el formato denominado “Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos Sin Vale en los Puntos de Inspección”, firmando la persona que recibe el objeto, así como el Responsable del Punto de Inspección de Seguridad (Filtro) que lo entrega.

Lo anterior ante la presencia de personal de la Policía Federal (PF), si lo que se entrega son objetos retenidos con vale, se tendrá que registrar en el formato denominado “Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección” que se entregó dicho objeto, anexando la “Contraseña y el Vale de Objetos Retenidos”.

Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos a Pasajeros/as y Usuarios/as en la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos

En el caso de los objetos olvidados cuyo valor estimado sea superior a los \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.) como cámaras, celulares, lap tops, etc., para reclamarlos, se podrán presentar los siguientes casos:

- **Personas Morales:** Cuando la persona que reclame el objeto declare que dicho objeto es propiedad de una persona moral (empresa, Dependencia, Entidad, etc.) se le requerirá documento comprobatorio de la personalidad con la que se ostenta y de la legitimidad de la propiedad del objeto, tal como la factura de compra o carta de resguardo y asignación del artículo.
- **Personas Físicas:** Cuando el que reclame el objeto sea una persona física, se le requerirá documento comprobatorio de la legitimidad de la propiedad del objeto, tal como la factura de compra, en caso de que no cuente con ella, se le pedirá que describa detalladamente el objeto, y solo si la descripción coincide con el objeto en resguardo, éste le será entregado.

En los casos en que el/la propietario/a de un objeto olvidado no pueda acudir a recoger su pertenencia, podrá facultar a otra persona para que lo haga, otorgando a esta última lo siguiente:

- Carta poder simple, con la firma de dos testigos/as y con la descripción detallada del objeto.
- Copia por ambos lados de la identificación oficial vigente que cuente con nombre, fotografía y firma del propietario y de la persona que acepte el poder, así como la de los testigos/as.

En el caso de la entrega de objetos olvidados y retenidos sin vale, se requerirá el llenado del formato de "Recibo de Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos" por parte de la persona que reciba el objeto.

El personal de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos entregará los objetos olvidados y/o retenidos, siempre y cuando la persona que los reclame entregue la documentación siguiente, según corresponda:

| Objetos Retenidos con Vale | Objetos Olvidados |
|--|---|
| - Vale. | <i>Si es el Propietario/a</i> |
| <i>En caso de extravío del vale o de objetos retenidos sin vale</i> | <i>Pasajero:</i> |
| Copia de identificación de quien reclama el objeto, detallando su descripción. | - Copia de Identificación. - Copia del Pase de Abordar, Boleto o documento que compruebe que es pasajero/a, empleado/a, sobrecargo, piloto y/o prestador de servicios. |
| | <i>Si no es el Propietario</i> |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Una carta poder firmada por el/la propietario/a que contenga la descripción detallada del objeto, así como la firma de los dos testigos/as. - Copia por ambos lados de identificación oficial vigente que cuenten con nombre, fotografía y firma, tanto del/la propietario/a, de la persona que acepta el poder, así como la identificación de los testigos. |
| | En el caso de Objetos Olvidados de Valor |
| | <p>Adicional a la documentación ya mencionada, se solicitará un documento que compruebe la propiedad del objeto.</p> <p>En el caso exclusivo de personas físicas, si no llegaron a contar con el documento que compruebe la propiedad del objeto, se les pedirá que lo describan detalladamente, y solo si la descripción coincide con el objeto en resguardo, éste le será entregado. En caso de personas morales no hay excepción.</p> |

1. Las copias de documentación que reciba la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos para entregar algún bien, tendrán que ser legibles.
2. Las identificaciones deberán presentarse en original y copia para ser entregada a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos y deberá cumplir con las siguientes características:
 - Ser oficial.
 - Estar vigente.
 - Tener nombre, fotografía y firma.

Se constatará de manera visual que la fotografía que aparece en la identificación que al efecto se presente en original sea la misma persona que reclama el objeto y en el caso de no coincidir, no se entregará.

Se canalizarán los siguientes casos a la Subdirección de Seguridad y/o a la Subgerencia de Seguridad a Terceros:

- Cuando la persona que reclama el objeto tenga alguna situación que impida que entregue la documentación requerida.
- Cuando la persona que reclama algún objeto de valor no haya presentado documento que acredite la propiedad del mismo y la descripción que haya hecho en "Recibo de Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos" no coincida con el objeto a entregar.
- Cuando la persona reclame algún objeto que contenía dinero en efectivo que ya haya sido entregado para su resguardo a la Subgerencia de Seguridad a Terceros.
- Cuando la persona que reclame algún objeto muestre una conducta agresiva.

Bajo ningún concepto se deberá realizar la entrega de un objeto parecido o similar a otro, por no haberse localizado el reclamado.

Se archivará por fechas y en períodos de 10 días naturales (11 días naturales el último periodo en los meses que tienen 31 días), la documentación generada en las entradas y salidas de objetos de la Unidad.

Resguardo de Objetos.

La Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos será responsable de resguardar los objetos retenidos con vale durante 60 días naturales a partir de su registro en el formato denominado "Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección", siempre y cuando, no sean artículos perecederos (alimentos de origen animal o vegetal, flores, etc.), inflamables (botellas abiertas con alcohol, cerillos, productos en aerosol, etc.) o polvos (harina, detergente, azúcar, sal, etc.), dichos artículos tendrán como periodo máximo de resguardo 2 días naturales. Una vez concluido dicho periodo los artículos, sin excepción, tendrán que ser empaquetados y enviados al almacén para su destrucción y ser desechados.

Se podrá extender el periodo de resguardo de los objetos retenidos con vale y olvidados, en el caso de que el/la propietario/a del objeto o representante del/la mismo/a reclame el objeto dentro de los periodos establecidos y haya manifestado el no poder presentarse o presentar la documentación requerida en la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos.

Los **objetos retenidos sin vale** y que sean herramientas punzo cortantes o de vidrio, serán resguardados en la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos durante un periodo de 5 días naturales, siempre y cuando no rebasen los siguientes niveles de existencias máximos establecidos:

| Objeto | Existencias Máximas |
|--|---------------------|
| Herramientas y Objetos Punzo-Cortantes (cortaúñas, tijeras, alicatas, pinzas para depilar, navajas, etc.). | 500 piezas |
| Objetos de vidrio (botellas que contengan bebidas alcohólicas, vasos, copas, artesanías, etc.). | 25 piezas |

En caso de que se rebase el nivel máximo de existencia, se procederá a dar de baja los objetos siendo después remitidos a la bodega o almacén asignado por la Subdirección de Seguridad.

La Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos podrá dar de baja los objetos olvidados y los retenidos sin vale antes de los periodos establecidos solicitando la previa autorización al Subgerente de Seguridad a Terceros a cargo de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos, siempre y cuando esté justificado por causas de espacio, seguridad o higiene laboral.

La Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos deberá de permanecer en condiciones óptimas en cuanto a temperatura, espacio e higiene, a fin de asegurar el buen resguardo de los objetos.

Dentro de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos, los objetos se clasificarán de la siguiente manera:

- Objetos Retenidos con Vale.
- Objetos Retenidos sin Vale.
- Objetos Olvidados.

Registro en la Base de Datos.

El registro de entradas de objetos olvidados y retenidos se realizará inmediatamente después de que se reciban los objetos y el formato debidamente requisitado denominado “Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección de Seguridad” por parte del personal de Seguridad contratada por AICM.

El registro de las salidas de objetos olvidados y retenidos, se realizará el mismo día que dichos objetos sean entregados o dados de baja de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos.

Todos los objetos que se encuentren bajo resguardo de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos deberán tener un número de control derivado del número de vale que corresponda o en su caso, del folio del formato denominado “Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección” en el que hayan sido registrados.

La Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos tendrá dentro de su base de datos un control diario del dinero en efectivo y documentos de valor recibidos, indicando la cantidad exacta y donde se encontraron, a fin de que en caso de que dicho dinero sea reclamado se cuente con la información suficiente para ser entregado al/la legítimo/a propietario/a.

Depuración de Objetos.

La Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos elaborará mensualmente el formato denominado “Relación de Documentación Personal de usuarios y/o pasajeros/as extranjeros/as y/o nacionales dada de Baja” donde enlistará los pasaportes, credenciales de elector u otros documentos personales, que dio de baja de la Unidad, así como cualquier otro.

Cada fin de mes se procederá a dar de baja de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos, los objetos que concluyan el período de resguardo de 60 días naturales y no hayan sido reclamados.

Todos los objetos dados de baja de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos serán informados a la DGAO para su posterior entrega a la Autoridad Competente, y el efectivo y documentos de valor serán entregados a la Subdirección de Seguridad para su posterior entrega a la DGAA. Los objetos percederos, botellas y envases con líquidos desconocidos, inflamables y polvos, por razones de espacio, seguridad e higiene laboral serán desechados.

Se procurará que las Entregas a la Autoridad Competente se efectúen en forma trimestral, una vez que se den de baja los objetos de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos, por lo cual, los objetos se canalizarán al almacén destinado para tal efecto conforme se cumplan sus periodos de resguardo, donde no podrán permanecer por un periodo mayor a un bimestre.

La Subdirección de Seguridad, será la responsable de la entrega de los Bienes Mostrencos a la Autoridad Competente; asimismo, será responsable de canalizar el efectivo y los documentos de valor a la DGAA.

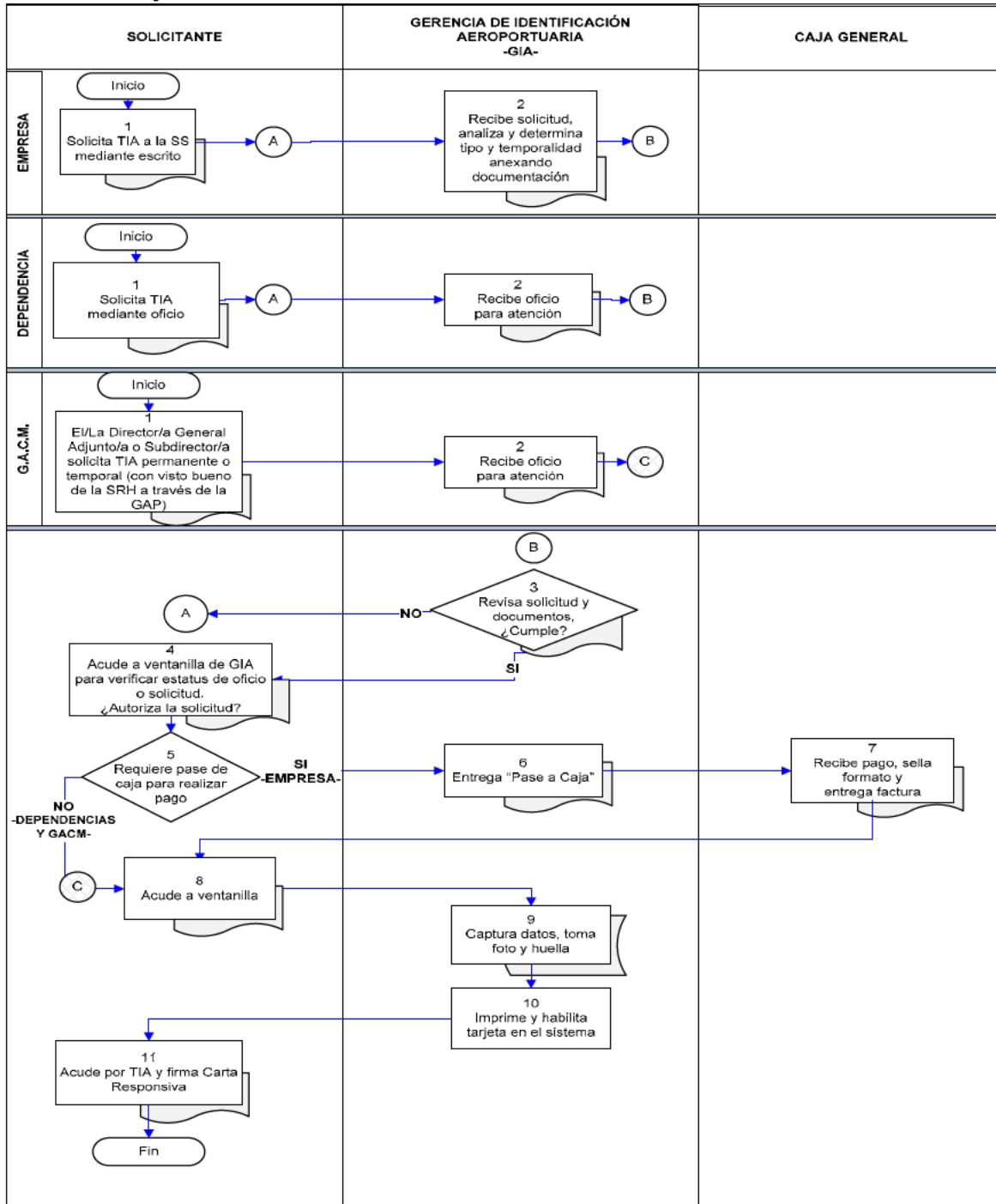
La entrega al almacén de la herramienta, los objetos punzo cortantes o de vidrio sin vale se realizará concluyendo su periodo de resguardo (5 días naturales) o en su defecto, cuando se rebasen los niveles de existencia máximos establecidos.

Sólo se podrá entregar a la Subdirección de Seguridad y/o a la Subgerencia de Seguridad a Terceros el efectivo y/o documentos de valor encontrados en objetos que ya fueron dados de baja de la Unidad o que se haya encontrado en los Puntos de Inspección de Seguridad y no fue reclamado en los 60 días naturales posteriores a su recepción en la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos.

Bimestralmente la Subdirección de Seguridad, entregará a la DGAA el efectivo y documentos de valor que con base a la información proporcionada por la Subgerencia de Seguridad a Terceros se pueda proceder a su entrega.

6. Procedimientos

6.1.1 Diagrama de Flujo, Procedimiento para Expedir Tarjetas de Identificación Aeroportuaría Permanente y Temporal en el Aeropuerto.

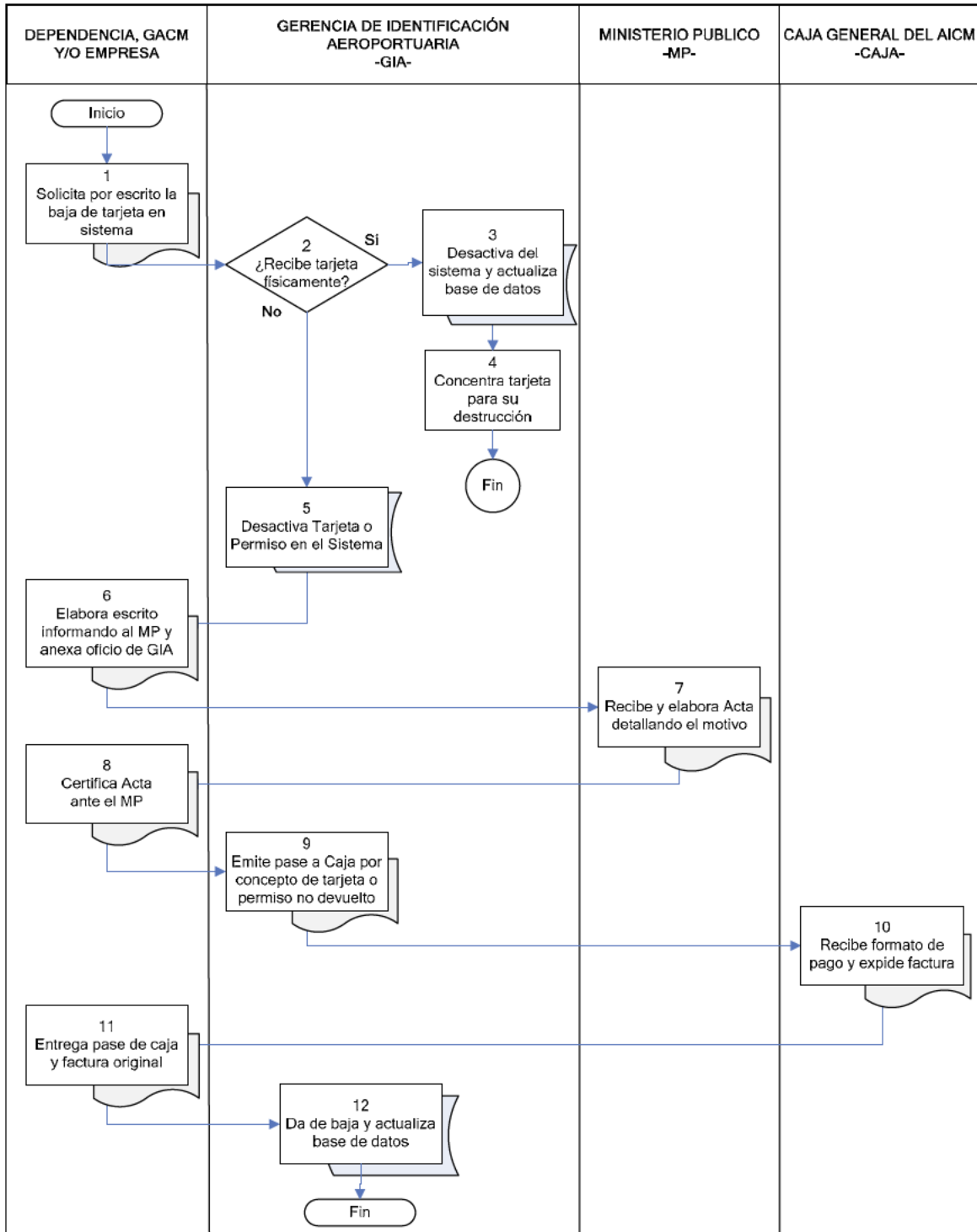


DESCRIPCIÓN NARRATIVA

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|------------|---|--|
| 1 | <i>Empresa</i> | Empleador solicita por escrito tarjeta de identificación aeroportuaria a la Subdirección de Seguridad a través de la Gerencia de Identificación Aeroportuaria. |
| | Dependencia | Solicita por oficio la tarjeta de identificación aeroportuaria a la Comandancia General. Serán autorizadas por el/la Presidente/a de la Comisión Coordinadora de Autoridades (Comandante General). |
| | Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México | El/La Directora/a General Adjunta o Subdirector/a solicita la expedición de la tarjeta de identificación permanente o temporal previo visto bueno de la Subdirección de Recursos Humanos a través de la Gerencia de Administración de Personal. |
| 2 | Gerencia de Identificación Aeroportuaria | Recibe oficio y/o solicitud y clasifica por empresa o dependencia, así como por tipo de tarjeta. |
| 3 | Gerencia de Identificación Aeroportuaria | Revisa solicitud y documentos. ¿Cumple? SI.- Pasa al punto 4. NO.- Se informa el porqué de la negativa, el solicitante regulariza situación regresa al punto A a fin de continuar con el procedimiento, siempre y cuando se encuentre dentro de los 30 días de presentado el oficio o escrito de solicitud, en caso contrario inicia procedimiento. |
| 4 | Empresa, Dependencia y Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México | Acude a ventanilla para verificar el estatus de su solicitud. ¿Autoriza la solicitud? |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|------------------------------|--|---|
| | | SI.- Empresa Pasa al punto 5. No. Dependencias y el GACM pasan punto 8 |
| 5 | Empresa | Requiere el pase de caja para realizar el pago |
| 6 | Gerencia de Identificación Aeroportuaria | Entrega pase de caja. |
| 7 | Caja General | Recibe el importe correspondiente al trámite, sella el formato "Pase a Caja" y expide factura al interesado, entregando ambos documentos. |
| 8 | Empresa, Dependencia y Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México. | Presenta en ventanilla de GIA. |
| 9 | Gerencia de Identificación Aeroportuaria | Captura datos en el sistema, tales como: •Toma de huella digital. •Firma del/la titular de la tarjeta. •Toma de fotografía para la tarjeta Se entrega tríptico informativo y firma carta responsiva |
| 10 | Gerencia de Identificación Aeroportuaria | <ul style="list-style-type: none"> • Imprime tarjeta. • Da de alta en el Sistema de Control de Accesos. |
| 11 | Empresa, Dependencia y Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México. | El/La titular de la tarjeta acude a recogerla, recibe y formato de acuse. |
| Termina Procedimiento | | |

6.1.2 Diagrama de Flujo del Procedimiento para la Baja de Tarjetas de Identificación Aeroportuaría Permanente y Temporal.

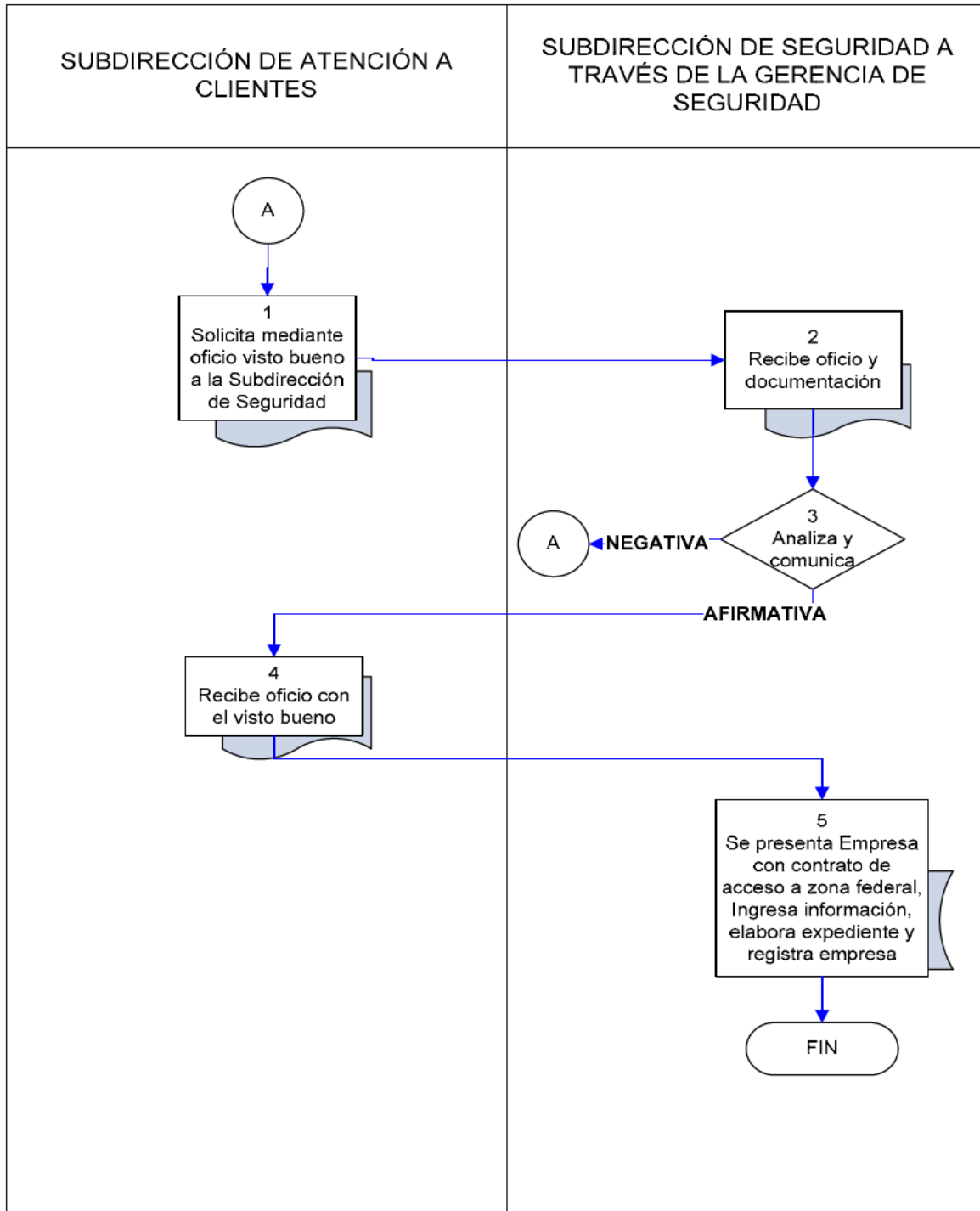


DESCRIPCIÓN NARRATIVA

| No. | ÁREA RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|-----|---|---|
| 1 | Dependencias, Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México, y/o Empresas | Solicita por oficio a la Subdirección de Seguridad a través de la Gerencia de Identificación Aeroportuaria la baja de las tarjetas. |
| 2 | Gerencia de Identificación Aeroportuaria | ¿Recibe tarjeta físicamente? Si: continúa en la siguiente actividad. No: pasa a la actividad 5. |
| 3 | Gerencia de Identificación Aeroportuaria | Realiza la desactivación del Sistema de Control de Acceso y se actualiza la base de datos |
| 4 | Gerencia de Identificación Aeroportuaria | Concentra las tarjetas recibidas para su destrucción por medio de incineración. Termina procedimiento. |
| 5 | Gerencia de Identificación Aeroportuaria | Se realiza la desactivación de la tarjeta en el sistema de control de accesos. |
| 6 | Dependencias, Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México y/o Empresas | Elabora escrito informando al Ministerio Público y se procede a elaborar el acta para la baja de la(s) tarjeta(s). |
| 7 | Ministerio Público | Elabora acta detallando acciones a seguir por concepto de baja de tarjetas. |
| 8 | Dependencias Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México y/o Empresas | Certifica acta ante el Ministerio Público. |

| No. | ÁREA RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------------|---|---|
| 9 | Gerencia de Identificación Aeroportuaria | Emite pase a caja general de AICM por concepto de baja no devuelta de TIA. |
| 10 | Caja General | Recibe formato de pago y procede a efectuar factura por concepto del pago, misma que servirá como documento de control por las acciones a seguir. |
| 11 | Dependencias, Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México y/o Empresas | Entrega documentación (copia de acta certificada, copia de la factura y pase de caja original) a la Gerencia de Identificación Aeroportuaria. |
| 12 | Gerencia de Identificación Aeroportuaria | Da de baja el número de folio de la TIA de la base de datos. |
| Termina procedimiento. | | |

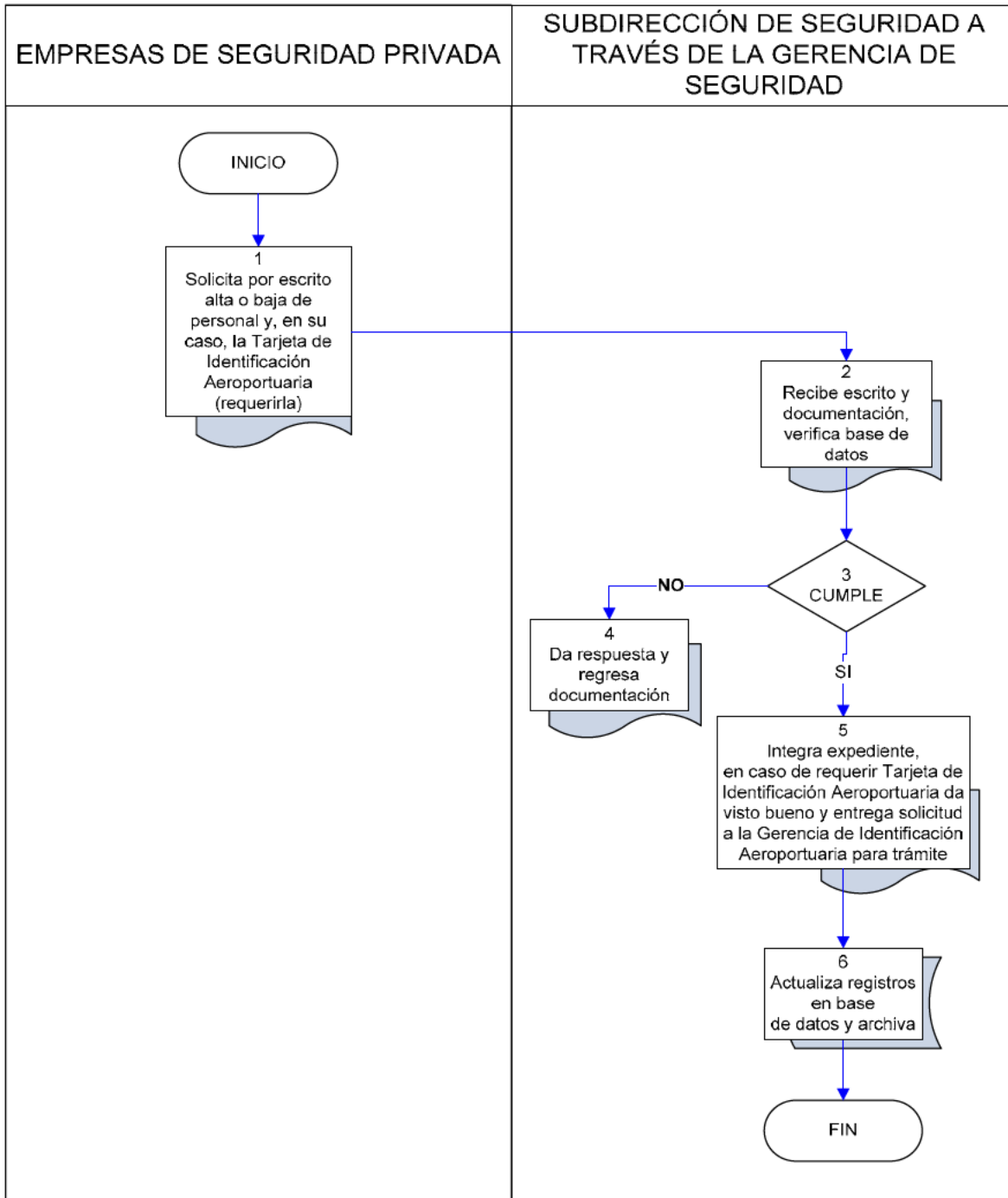
6.2.1 Diagrama de Flujo del Procedimiento para Dar de Alta Empresas que prestan Servicio de Seguridad a Terceros en el Aeropuerto.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|------------------------------|-------------------------------------|--|
| 1 | Subdirección de Atención a Clientes | Solicita, mediante oficio, a la Subdirección de Seguridad visto bueno para que la empresa preste servicios de seguridad en las instalaciones del Aeropuerto. |
| 2 | Gerencia de Seguridad | Recibe oficio y documentación. |
| 3 | Gerencia de Seguridad | Analiza y comunica visto bueno. NO.- Prepara oficio indicando el motivo de la negativa. SI.- Pasa al punto 4. |
| 4 | Subdirección de Atención a Clientes | Recibe oficio con visto bueno de la Subdirección de Seguridad avalando firma de contrato. |
| 5 | Gerencia de Seguridad | Recibe a la empresa de seguridad con el contrato de acceso a zona federal para llevar a cabo su registro. Se genera el expediente correspondiente. |
| Termina Procedimiento | | |

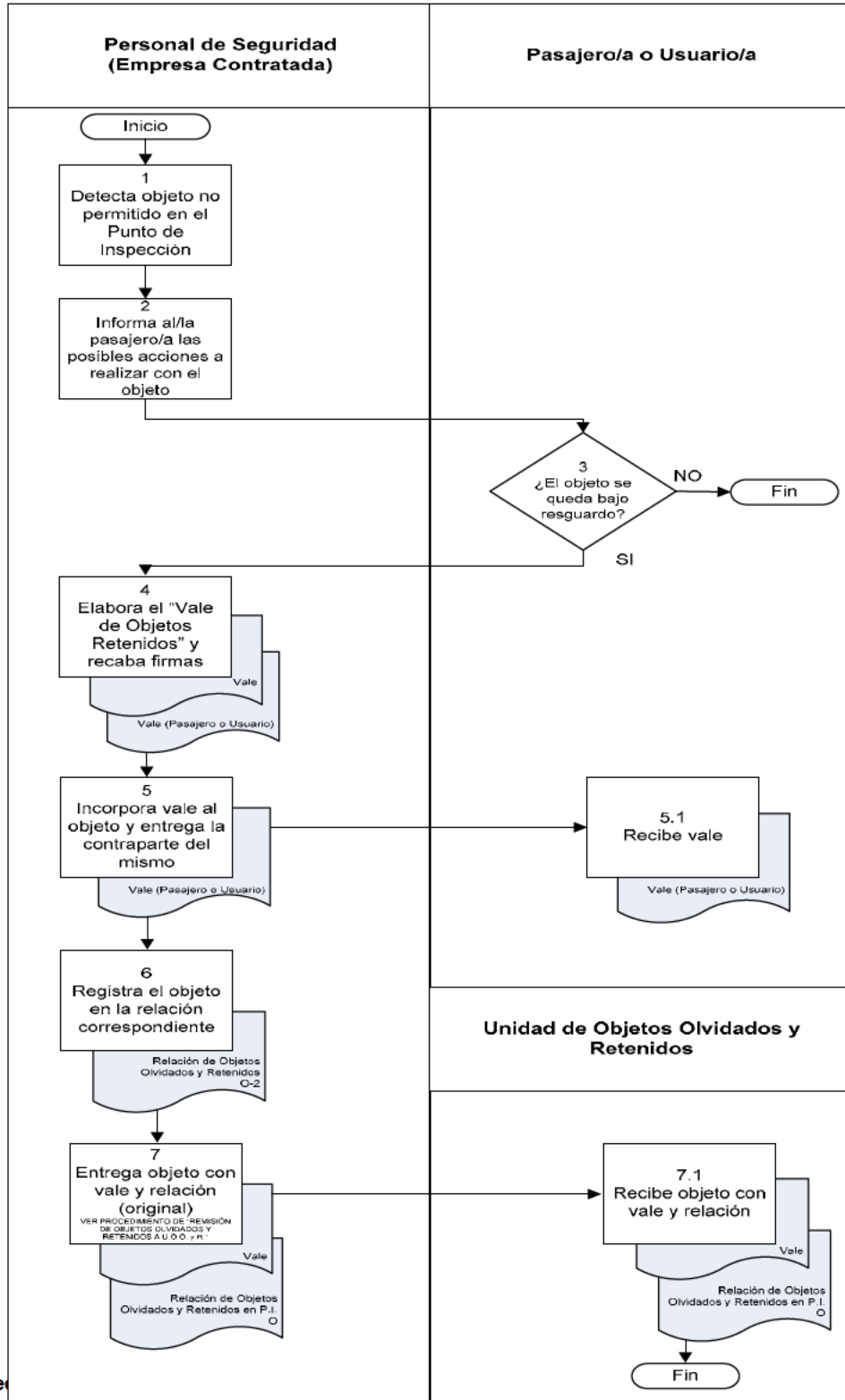
6.2.2 Diagrama de Flujo del Procedimiento para Alta y Baja de Elementos de las Empresas que prestan Servicios de Seguridad a Terceros en el Aeropuerto.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|------------------------------|-----------------------|--|
| 1 | Empresa de Seguridad | Solicita mediante escrito alta o baja correspondiente del personal de seguridad que presta servicios en las instalaciones del Aeropuerto y en su caso la Tarjeta de Identificación Aeroportuaria. |
| 2 | Gerencia de Seguridad | Recibe escrito y documentación, verificando en la base de datos antecedentes laborales de cada uno de los elementos de seguridad. En el caso de baja de elementos, debe especificar causa y fecha. |
| 3 | Gerencia de Seguridad | Una vez analizada la documentación y hecha la revisión en la base de datos, determina: Si cumple.- pasa al punto 5. No cumple.- pasa al punto 4. |
| 4 | Gerencia de Seguridad | Da respuesta y regresa la documentación especificando motivo. |
| 5 | Gerencia de Seguridad | Integra el expediente, en caso de que el elemento de seguridad requiera Tarjeta de Identificación Aeroportuaria da visto bueno y entrega la solicitud original a la Gerencia de Identificación Aeroportuaria para realizar el trámite. |
| 6 | Gerencia de Seguridad | Actualiza base de datos y archiva expediente. |
| Termina Procedimiento | | |

6.3.1 Diagrama de Flujo del Procedimiento para la Retención de Objetos en los Puntos de Inspección de Seguridad (Filtros).

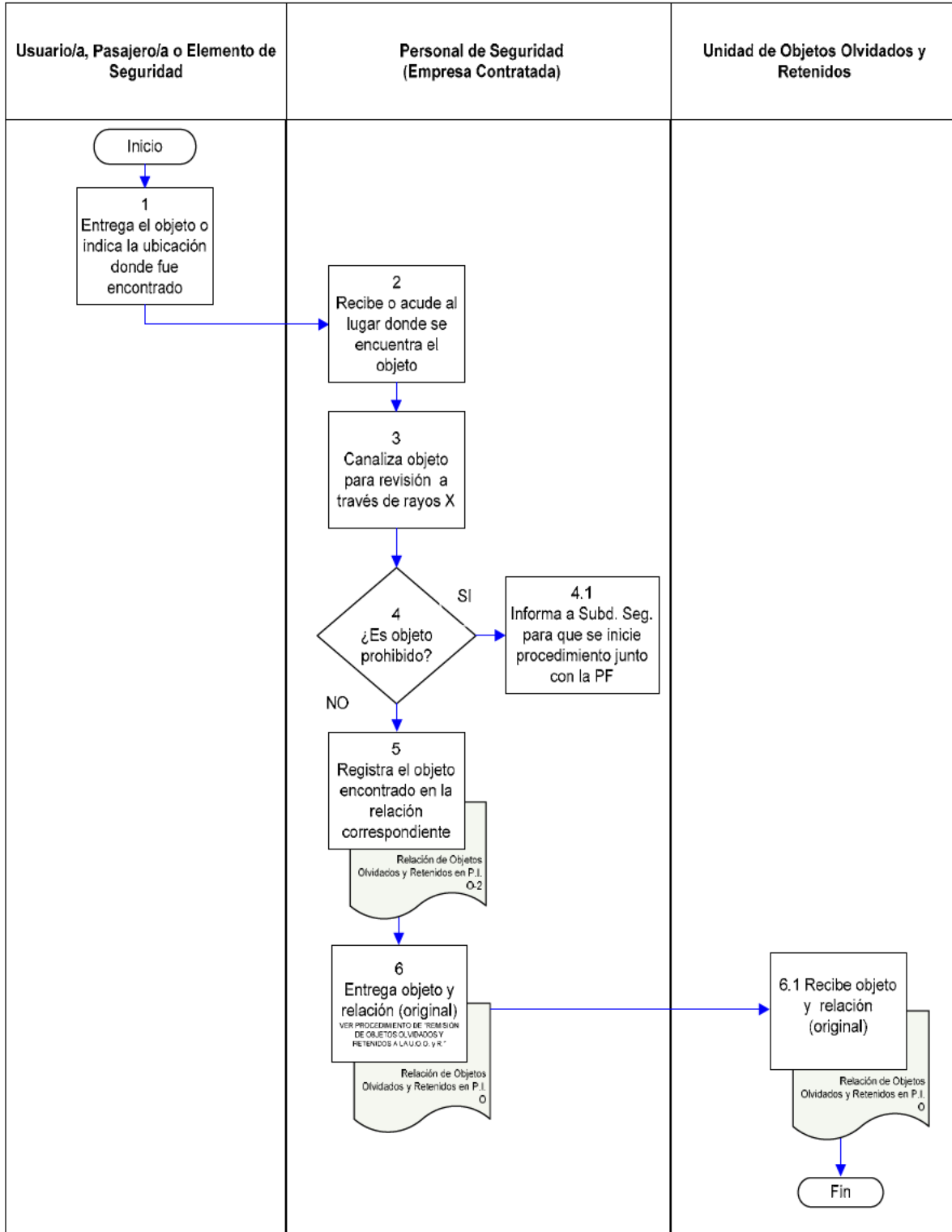


DESCRIPCIÓN NARRATIVA

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|-----|---|---|
| 1 | Personal de Seguridad (Empresa Contratada) | Detecta en el Punto de Inspección de Seguridad objeto no permitido de acuerdo a normatividad establecida. |
| 2 | Personal de Seguridad (Empresa Contratada) | <p>Informa al/la pasajero/a (propietario/a del objeto), que no puede acceder con éste al área estéril o abordaje de una aeronave y las acciones que puede realizar:</p> <p>a) Documentar el objeto no permitido.</p> <p>b) Entregarlo a la persona que le acompañe y no tenga que ingresar a las Salas de Última Espera.</p> <p>c) Dejarlo en resguardo en la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos de esta Terminal Aérea sin exceder los periodos establecidos en este documento.</p> |
| 3 | Pasajero o Usuario | <p>¿El objeto se queda bajo resguardo de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos?</p> <p>NO: Fin del procedimiento.</p> <p>SI: Continúa con la actividad 4.</p> |
| 4 | Personal de Seguridad (Empresa Contratada) | <p>Elabora el "Vale de Objetos Retenidos" lo firma y recaba la firma del propietario del objeto.</p> <p>Nota: <i>Se elabora un vale por persona, en el caso de que a esta le sean retenidos varios objetos, se agruparán en un solo vale.</i></p> <p><i>En caso de que el/la pasajero/a o usuario/a no quiera reclamar posteriormente su objeto, éste será resguardado pero sin vale.</i></p> |
| 5 | Personal de Seguridad | Incorpora el vale al objeto y la contraseña del |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|------------------------------|--|--|
| | | vale se la entrega al/la Propietario/a del mismo. |
| 5.1 | Pasajero/a o Usuario/a | Recibe la contraseña del vale del objeto que le fue retenido. |
| 6 | Personal de Seguridad (Empresa Contratada) | Registra el objeto retenido en la "Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección", anotando en su caso, los artículos que contenga y las características de cada uno. |
| 7 | Personal de Seguridad (Empresa Contratada) | Entrega el objeto con el vale a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos, junto con el tanto original de la "Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección" y se queda con la copia. Nota: Ver Procedimiento de "Remisión de Objetos Olvidados y Retenidos a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos del AICM". |
| 7.1 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Recibe el objeto con vale y sin vale para su respectivo resguardo y el tanto original de la "Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección". |
| Termina Procedimiento | | |

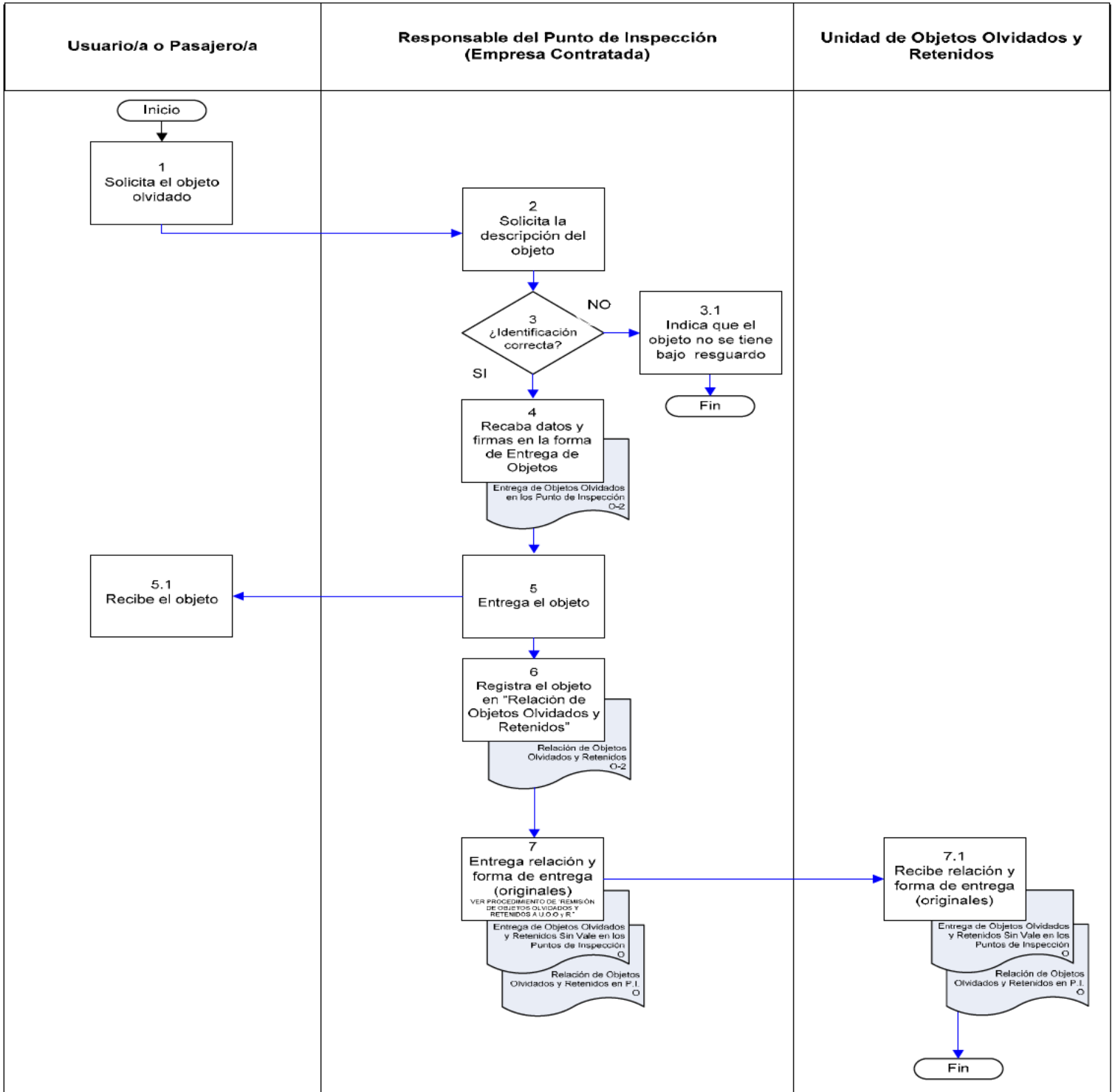
6.3.2 Diagrama de Flujo del Procedimiento para el Resguardo de Objetos Olvidados en el Aeropuerto.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|-------------------------------|---|--|
| 1 | Usuario/a, Pasajero/a o Elemento de seguridad | Informar la ubicación del objeto o entrega a la persona de seguridad del Punto de inspección correspondiente a la localización del objeto. |
| 2 | Personal de Seguridad (Empresa Contratada) | Recibe el objeto o acude al lugar donde se le informó que se encuentra. |
| 3 | Personal de Seguridad (Empresa Contratada) | Canaliza el objeto al Punto de Inspección más cercano, para que se realice la revisión a través de rayos X, junto con un oficial de la Policía Federal. |
| 4 | Personal de Seguridad (Empresa Contratada) | ¿Es objeto prohibido? SI: Pasa a la actividad 4.1. NO: Continúa con la actividad 5. |
| 4.1 | Personal de Seguridad (Empresa Contratada) | Informa al Centro de Monitoreo de la Subdirección de Seguridad para que junto con la Policía Federal se inicie el procedimiento correspondiente. |
| 5 | Personal de Seguridad (Empresa Contratada) | Realizara la relación de los objetos tanto olvidados como retenidos describiendo sus características en el documento indicado en este caso en la "Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección" del filtro que corresponda. |
| 6 | Personal de Seguridad (Empresa Contratada) | Entrega el objeto a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos, junto con el tanto original de la "Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección" y se queda con la copia. Nota: Ver Procedimiento de "Remisión de Objetos Olvidados y Retenidos a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos del AICM". |
| 6.1 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Recibe el objeto para su respectivo resguardo y original de la "Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección". |
| Termina Procedimiento. | | |

6.3.3 Diagrama de Flujo del Procedimiento para la Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos Sin Vale en los Puntos de Inspección de Seguridad (Filtros).



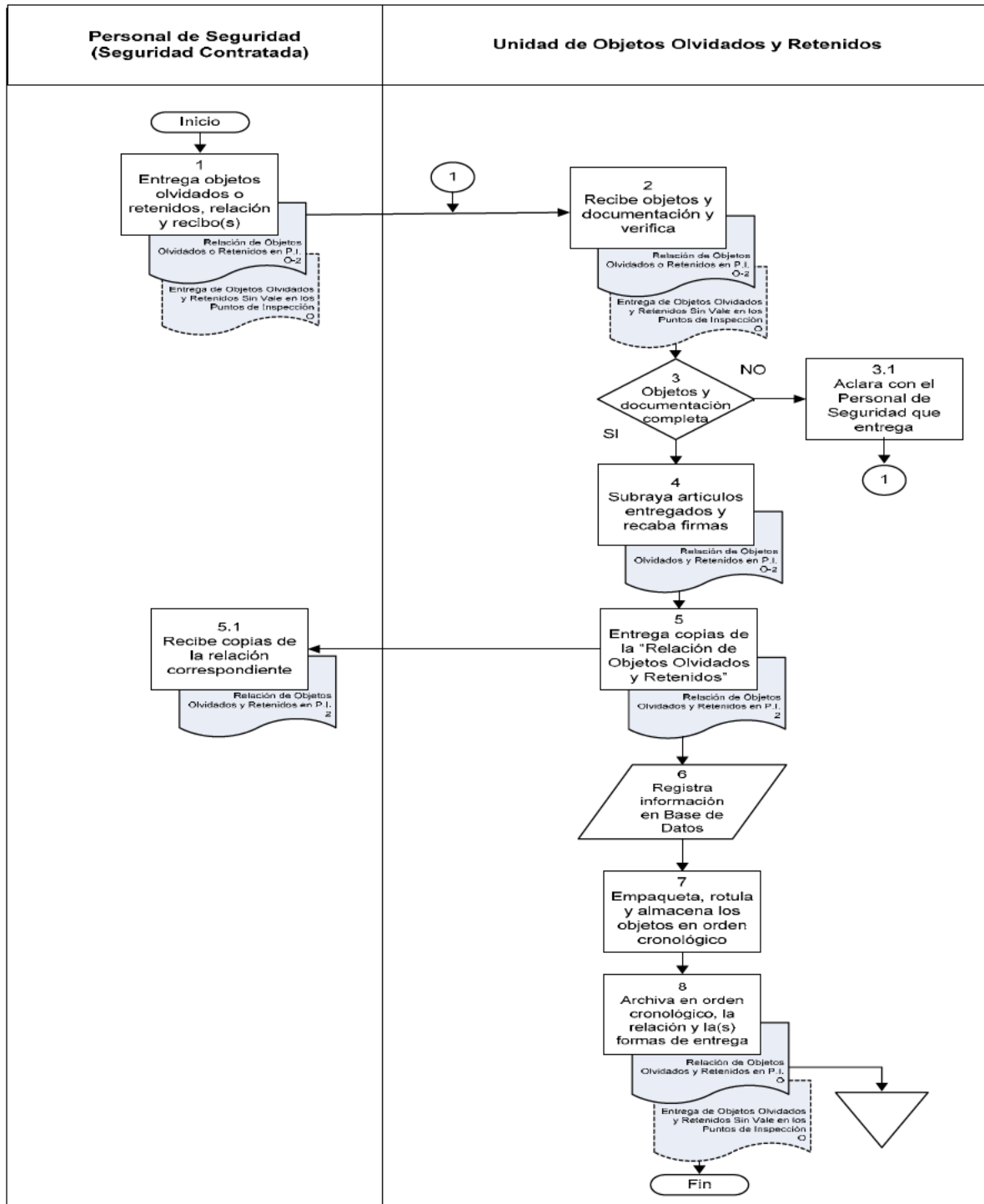
Nota: Este procedimiento, hasta el paso 5.1, se tendrá que realizar en presencia de personal de la Policía Federal (PF). En los Puntos de Inspección también se pueden entregar **objetos retenidos con vale**, en estos casos se requerirá el vale.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|-----|--|--|
| 1 | Pasajero/a o Usuario/a | Acude con el Responsable del Punto de Inspección donde olvido el objeto o le retuvieron el objeto. |
| 2 | Responsable del Punto de Inspección (Empresa Contratada) | Solicita se describa el objeto y sus características, a fin de verificar que en efecto es el dueño del mismo. |
| 3 | Responsable del Punto de Inspección (Empresa Contratada) | ¿Identificación correcta? NO: Pasa a la actividad 3.1. SI: Continúa con la actividad 4. |
| 3.1 | Responsable del Punto de Inspección (Empresa Contratada) | Indica que el objeto no se tiene bajo su resguardo y se da fin al procedimiento. |
| 4 | Responsable del Punto de Inspección (Empresa Contratada) | Recaba datos y firma de conformidad del pasajero o usuario a quien se le entrega el objeto y él firma en la forma correspondiente. |
| 5 | Responsable del Punto de Inspección (Empresa Contratada) | Entrega el objeto a su propietario y en caso que lo amerite (ejemplo: Objetos de valor) lo informa al Centro de Monitoreo de la Subdirección de Seguridad. |
| 5.1 | Pasajero/a o Usuario/a | Recibe el objeto. |
| 6 | Responsable del Punto de Inspección (Empresa Contratada) | Registra el objeto en la "Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección". |

| | | |
|--------------------------------------|--|--|
| 7 | Responsable del Punto de Inspección (Empresa Contratada) | <p>Entrega los tantos originales de la “Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección” y la forma de “Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos Sin Vale en los Puntos de Inspección” a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos.</p> <p>Nota: <i>Ver Procedimiento de “Remisión de Objetos Olvidados y Retenidos a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos de AICM”.</i></p> |
| 7.1 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>Recibe los tantos originales de la Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección y la forma de “Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos Sin Vale” a la Unidad de Objetos Olvidados.</p> |
| <p>Termina Procedimiento.</p> | | |

6.3.4 Diagrama de Flujo del Procedimiento para la Remisión de Objetos Olvidados y Retenidos a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos.

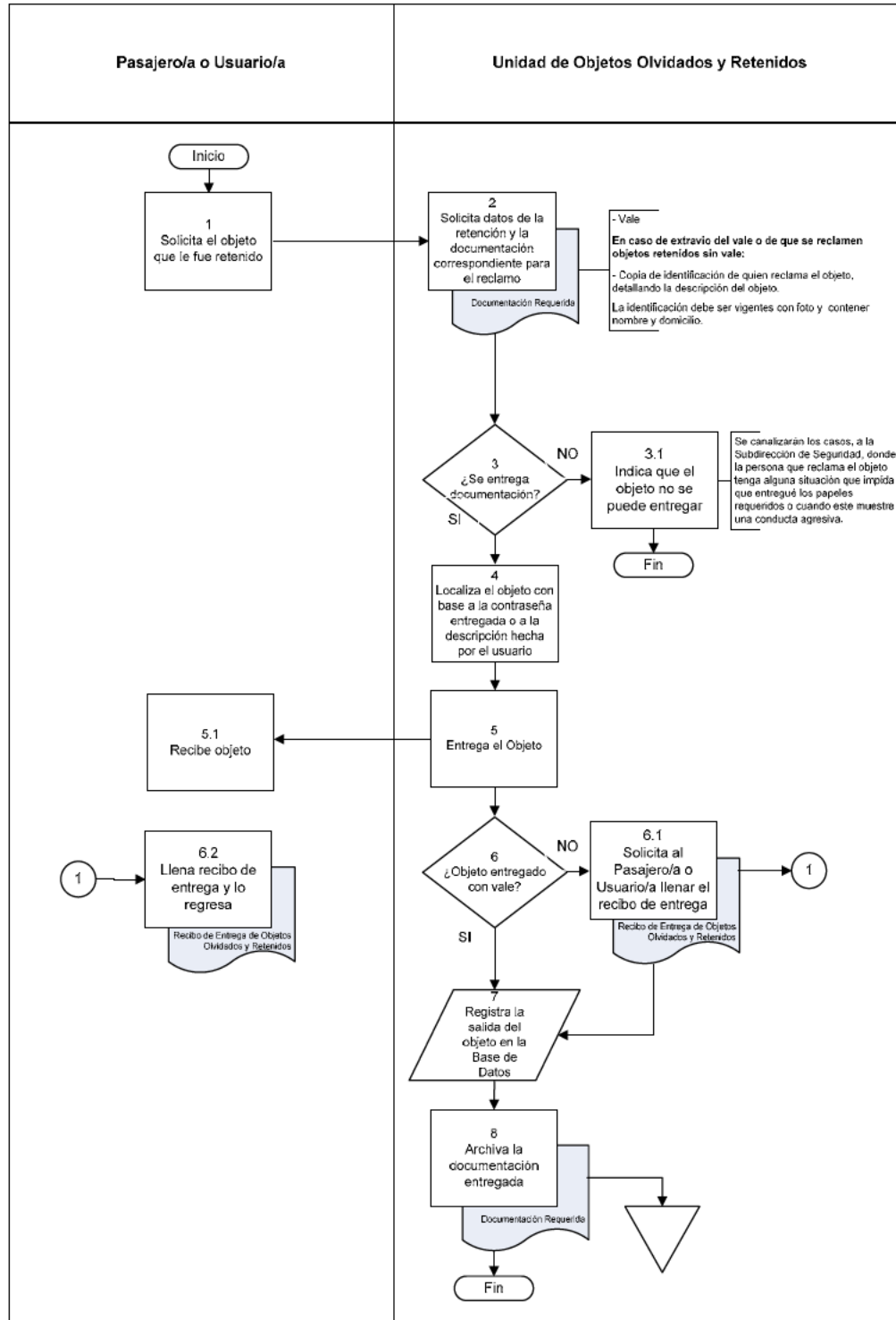


DESCRIPCIÓN NARRATIVA

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|-----|---|---|
| 1 | Personal de Seguridad (Empresa Contratada) | <p>Entrega los objetos olvidados y retenidos, la "Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección" y en su caso la(s) formas de "Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos Sin Vale en los Puntos de Inspección", de los artículos que ya fueron entregados.</p> <p>Nota: Ver Procedimiento de "Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos Sin Vale en los Puntos de Inspección".</p> |
| 2 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>Recibe los objetos olvidados o retenidos y la documentación de entrega correspondiente y verifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que todos los objetos registrados como "Olvidados" o "Retenidos", ya sea con vale o sin él, se estén entregando. • Que se tengan la(s) forma(s) de "Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos Sin Vale en los Puntos de Inspección" del(los) objeto(s) entregado(s). • Que todos los objetos registrados como "Retenidos con Vale" tenga el vale correspondiente. |
| 3 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>¿Objetos y documentación completa?</p> <p>NO: Pasa a la actividad 3.1.</p> <p>SI: Continúa con la actividad 4.</p> |
| 3.1 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Aclara con el Personal de Seguridad que esté haciendo entrega. |
| 4 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Subraya los objetos entregados y firma de recibido en la "Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección". |

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| 5 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Se queda con el original y entrega las dos copias de la "Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección". |
| 5.1 | Personal de Seguridad (Empresa Contratada) | Recibe las copias correspondientes. |
| 6 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Registra los objetos recibidos en la base de datos correspondiente. |
| 7 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Empaqueta, rotula y almacena los objetos en orden cronológico, colocando los objetos olvidados y retenidos en los anaqueles correspondientes. |
| 8 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Archiva en el Expediente de Entradas y Salidas el original de la "Relación de Objetos Olvidados y Retenidos en los Puntos de Inspección" y en su caso el de la(s) forma(s) de "Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos Sin Vale en los Puntos de Inspección". |
| Termina Procedimiento. | | |

6.3.5 Diagrama de Flujo del Procedimiento para la Entrega de Objetos Retenidos en la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|-----|---|--|
| 1 | Pasajero/a o Usuario/a | Solicita el objeto que le fue retenido. |
| 2 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>Solicita el vale, en caso de que extravió el vale o de que se reclame un objeto retenido sin vale, se solicita lo siguiente:</p> <p>Copia de identificación de quien reclama el objeto, descripción del objeto y pase de abordar del día que se le retuvo el objeto.</p> <p>NOTA: <i>La identificación debe ser vigente con fotografía y contener nombre y firma.</i></p> |
| 3 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>¿El Pasajero/a o Usuario/a entrega la documentación requerida, según su caso?</p> <p>NO: Pasa a la actividad 3.1.</p> <p>SI: Continúa con la actividad 4.</p> |
| 3.1 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>Indica que sin presentar dicha documentación, no se puede hacer entrega del objeto y se da fin al procedimiento.</p> <p>NOTA: <i>El responsable de Objetos Olvidados canalizara los casos, a la Subdirección de Seguridad, donde la persona que reclama el objeto tenga alguna situación que impida entregar los papeles requeridos o cuando este muestre una conducta agresiva.</i></p> |
| 4 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>Localiza el objeto con base al vale entregado o a la descripción hecha por el Pasajero o Usuario.</p> <p>NOTA: <i>El responsable de Objetos Olvidados verificara que la identificación o copia de identificación entregada por la persona que reclama</i></p> |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|-------------------------------|---|---|
| | | <i>corresponda a la misma.</i> |
| 5 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Entrega el objeto. |
| 5.1 | Pasajero/a o Usuario/a | Recibe el objeto. |
| 6 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | ¿El objeto que se entregó, fue con vale? NO: Pasa a la actividad 6.1 SI: Continúa con la actividad 7. |
| 6.1 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Solicita al pasajero/a o usuario/a que llene y firme de recibido el "Recibo de Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos". |
| 6.2 | Pasajero/a o Usuario/a | Llena y firma el recibo de entrega y lo regresa a la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos. |
| 7 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Registra la salida del objeto en la Base de Datos correspondiente. |
| 8 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Archiva la documentación entregada por el Pasajero o Usuario en el Expediente de Entradas y Salidas. |
| Termina Procedimiento. | | |

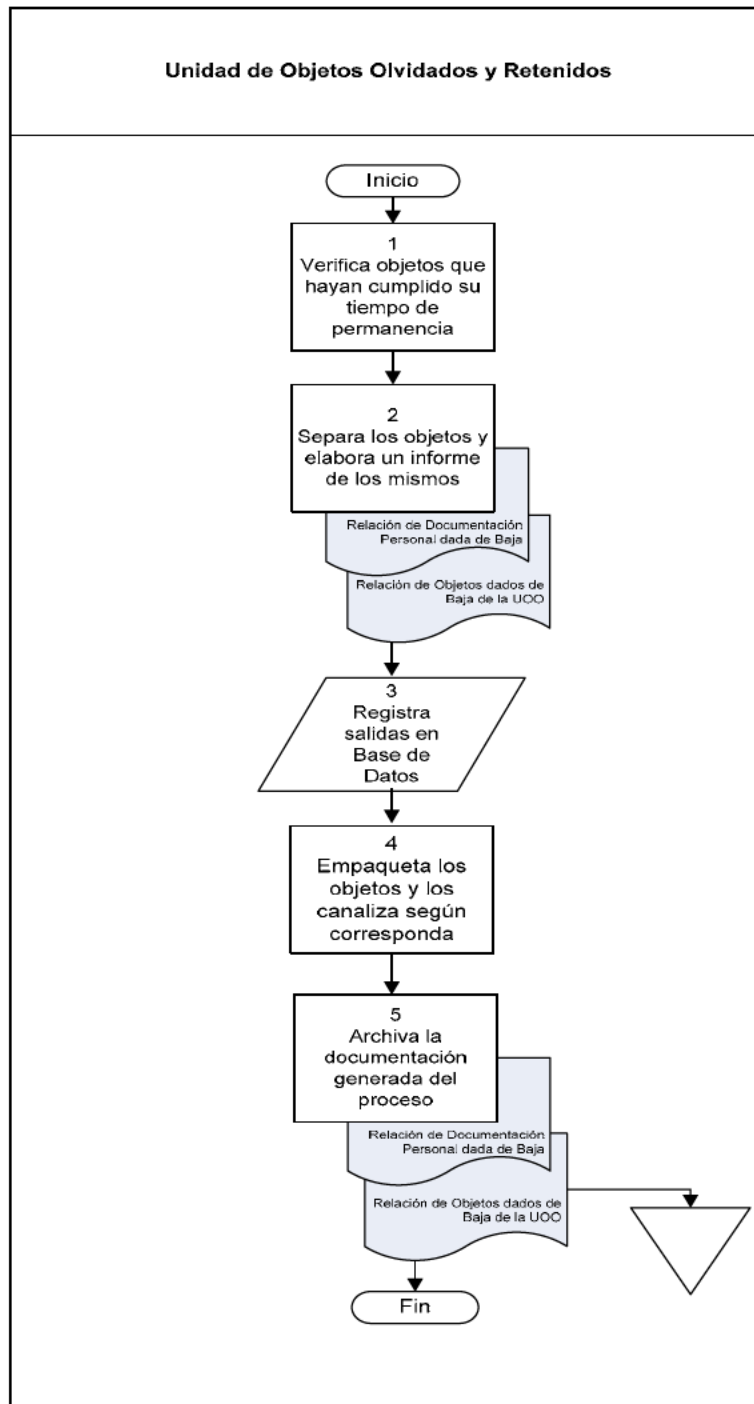
DESCRIPCIÓN NARRATIVA

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|-----|---|--|
| 1 | Pasajero/a o Usuario/a | Solicita el objeto olvidado. |
| 2 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Solicita la descripción del objeto, lugar y fecha de extravío. |
| 3 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Revisa registros en la Base de Datos correspondiente. |
| 4 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | ¿Existe registro del objeto descrito? NO: Pasa a la actividad 4.1. SI: Continúa con la actividad 5. |
| 4.1 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Indica que el objeto no se tiene bajo resguardo y se da fin al procedimiento. |
| 5 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Solicita la documentación correspondiente: Si el Propietario/a es: <u>Pasajero/a</u> -Copia de identificación oficial. -Copia del Pase de Abordar, Boletín o documento comprobatorio de que fue Pasajero. <u>Usuario (Empleados/as, sobrecargos, pilotos, etc.)</u> -Copia de identificación oficial -Copia de la TIA (Tarjeta de Identificación Aeroportuaria) o de la empresa para la que trabaja. Si no es el Propietario/a: -Una carta poder firmada por el propietario, que contenga la descripción detallada del objeto, ante la presencia de dos testigos, quienes deberán firmar. |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|-----|---|--|
| | | <p>-Copia de ambos lados de identificación oficial vigente que cuente con nombre, fotografía y firma, tanto del propietario como de la persona que acepta el poder.</p> <p>En el caso de que el propietario sea pasajero Además Copia del Pase de Abordar, Boleto o documento comprobatorio de que fue Pasajero.</p> <p>En el caso de Objetos de Valor:</p> <p>Adicional a la documentación ya mencionada, se solicitará un documento que compruebe la propiedad del objeto.</p> <p>En el caso exclusivo de personas físicas, si no llegan a contar con el documento que compruebe la propiedad del objeto, se solicitará descripción detallada del objeto y solo si la descripción coincide con el objeto en resguardo, este le será entregado. En caso de personas morales no hay excepción.</p> |
| 6 | Pasajero/a o Usuario/a | <p>¿Se entrega la documentación requerida?</p> <p>NO: Pasa a la actividad 6.1. SI: Continúa con la actividad 7.</p> |
| 6.1 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>Informa que al no entregar la documentación requerida, no puede ser entregado el objeto.</p> <p>NOTA: <i>E/La responsable de Objetos Olvidados canalizará los casos, a la Subdirección de Seguridad, donde la persona que reclama el objeto tenga alguna situación que impida entregar los papeles requeridos o cuando este muestre una conducta agresiva.</i></p> |
| 7 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>Recaba datos y firma de la persona que reclama el objeto y firma el "Recibo de Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos".</p> |
| 8 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>Entrega el objeto.</p> |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|-------------------------------|---|--|
| | Retenidos | |
| 8.1 | Pasajero/a o Usuario/a | Recibe el objeto. |
| 9 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Registra la salida del objeto en la Base de Datos correspondiente. |
| 10 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Archiva, en el Expediente de Entradas y Salidas, el "Recibo de Entrega de Objetos Olvidados y Retenidos" anexándole la documentación entregada por la persona quien reclamó el objeto. |
| Termina Procedimiento. | | |

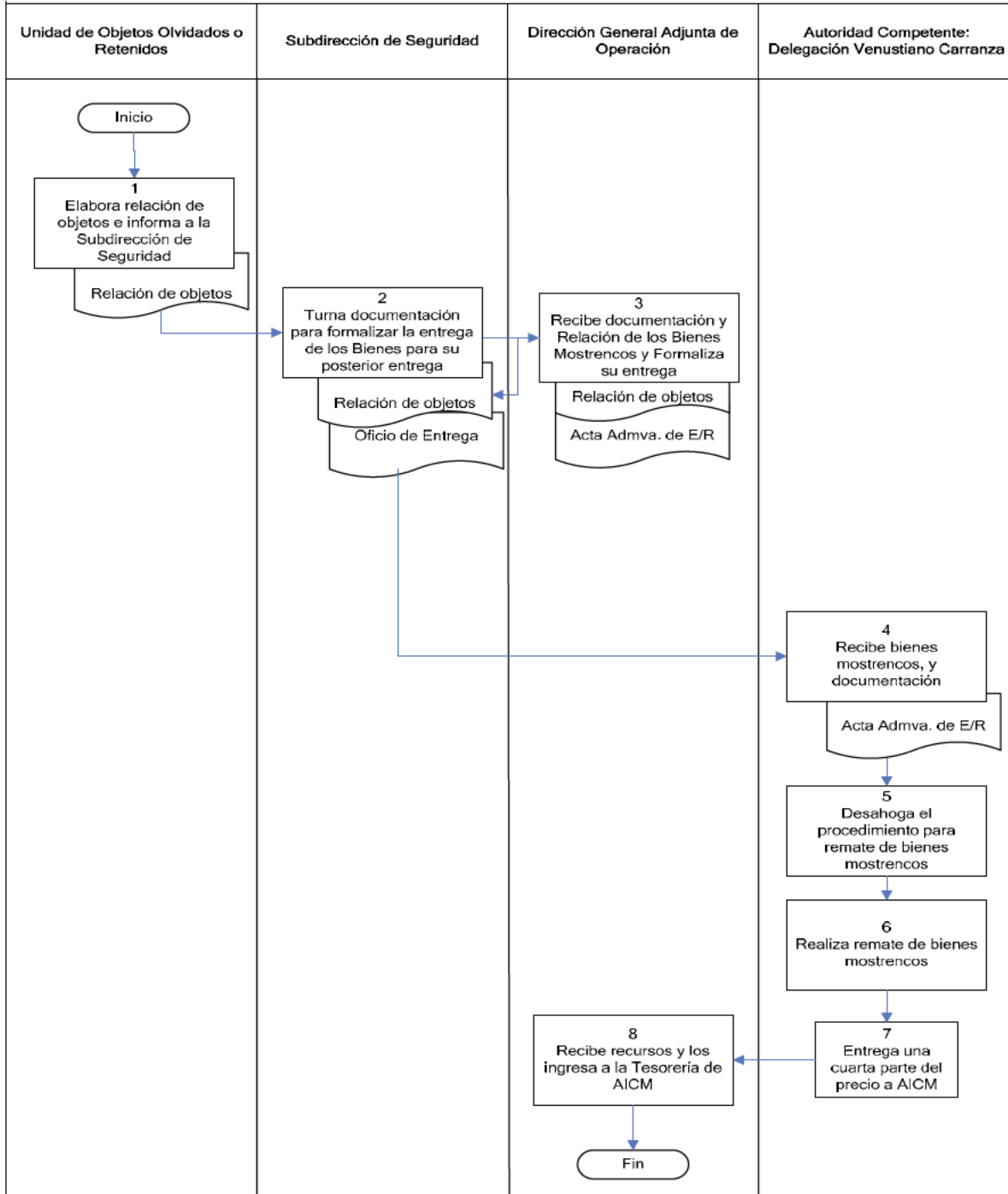
6.3.7 Diagrama de Flujo del Procedimiento para la Depuración de Objetos en Resguardo de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|-------------------------------|---|--|
| 1 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>Verifica qué objetos han concluido su tiempo de permanencia en la Unidad.</p> <p>Nota: <i>Cada fin de mes se procederá a dar de baja los artículos que no hayan sido reclamados durante los 60 días naturales de permanencia en la misma.</i></p> |
| 2 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>Separa los objetos que cumplieron con su periodo de permanencia en la Unidad de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> a.- Bienes Mostrencos (efectivo, documentos de valor y objetos). b.- Documentos Oficiales (credenciales IFE, pasaportes, licencias, visas, etc.). c.- Productos inflamables (botellas con líquidos, polvos y aerosoles). d.- Perecederos. |
| 3 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>Registra en la Base de Datos correspondiente, los objetos que se están dando de baja.</p> |
| 4 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>Empaqueta los objetos y los canaliza según corresponda.</p> |
| 5 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | <p>Archiva la "Relación de Documentación Personal de usuarios/as y/o pasajeros/as extranjeros/as y/o nacionales dada de Baja" y la "Relación de Objetos dados de Baja de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos" en el Expediente de Depuración de Objetos.</p> |
| Termina Procedimiento. | | |

6.3.8 Diagrama de Flujo del Procedimiento para la Entrega de Bienes Mostrencos a la Autoridad Competente.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|-----|---|---|
| 1 | Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos | Elabora la Relación de Objetos no Reclamados, cuyo tiempo de permanencia en la Unidad ha concluido e informa al Subdirector de Seguridad. |
| 2 | Subdirección de Seguridad | Genera la documentación de lo que se va a poner a disposición a la Autoridad Competente (Delegación Venustiano Carranza), anexa la Relación de Objetos no Reclamados y la entrega a la Dirección General Adjunta de Operación, el efectivo y/o documentos de valor se envía a la DGAA |
| 3 | Dirección General Adjunta de Operación | Recibe documentación y Relación de los Bienes Mostrencos y Formaliza su entrega mediante Acta Administrativa de Entrega-Recepción que envía a la Subdirección para que ésta a su vez entregue ante la Autoridad Competente (Delegación Venustiano Carranza). |
| 4 | Autoridad Competente (Delegación Venustiano Carranza) | Recibe de AICM los Bienes Mostrencos y la documentación correspondiente (relación de Objetos no Reclamados y Acta Entrega-Recepción). |
| 5 | Autoridad Competente (Delegación Venustiano Carranza) | Desahoga el procedimiento establecido para el remate de los Bienes Mostrencos, en el Capítulo IV del Código Civil Federal. |
| 6 | Autoridad Competente (Delegación Venustiano Carranza) | Realiza el remate de los Bienes Mostrencos. |
| 7 | Autoridad Competente (Delegación Venustiano Carranza) | De acuerdo a lo establecido en el Capítulo IV del Código Civil Federal, destina una cuarta parte del precio al que se remataron los Bienes Mostrencos, para AICM. |
| 8 | Dirección General Adjunta de Operación | Recibe el importe correspondiente a la cuarta parte del precio de la venta de los Bienes |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|-------------------------------|-------------|--|
| | | Mostrencos y los ingresa a la Tesorería de AICM. |
| Termina Procedimiento. | | |

7. Glosario

Siglas y Abreviaturas

AICM: Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. (Entidad).

AEROPUERTO: Aeropuerto Internacional “Benito Juárez” de la Ciudad de México.

AVSEC: Seguridad de la Aviación Civil.

CLSA: Comité Local de Seguridad Aeroportuaria.

COCOA: Comité Coordinador de Autoridades.

DGAC: Dirección General de Aeronáutica Civil.

DGAA: Dirección General Adjunta de Administración.

DGAO: Dirección General Adjunta de Operación.

GACM: Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México, conformado por las empresas Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. y Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México, S.A. de C.V.

GAP: Gerencia de Administración de Personal.

IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.

PIS: Punto de Inspección de Seguridad.

SACM: Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México, S.A. de C.V.

SCT: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

SS: Subdirección de Seguridad dependiente de la Dirección General Adjunta de Operación.

SRH: Subdirección de Recursos Humanos.

SSP: Secretaría de Seguridad Pública (Federal).

STPS: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

TIA: Tarjeta de Identificación Aeroportuaria.

Términos

Actividad: Grupo de operaciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma área, como parte de una función determinada.

Análisis: Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, así como sus interrelaciones y la vinculación de cada elemento con el todo.

Área: Es el órgano que tiene funciones y actividades propias que lo distinguen y diferencian de los otros que conforman una unidad administrativa, y que posee a la vez una infraestructura organizacional específica y propia.

Elemento de Seguridad: Persona que lleva a cabo los procedimientos de revisión de pasajeros y su equipaje, así como la vigilancia y resguardo de instalaciones.

Dar de Baja: Salida de objetos de la Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos.

Diagrama de Flujo: Representación gráfica del proceso.

Documento: Información impresa que se produce como consecuencia de la actividad administrativa y que contiene información, instrucciones, etc.

Documentos de Valor: Aquellos documentos tales como cheques de viajero, al portador, vales de despensa, de combustibles, de restaurante, así como aquellos que tengan la misma naturaleza.

Función: Conjunto de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de la institución, de cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano o unidad administrativa. Se definen a partir de las disposiciones jurídico - administrativas.

Manual: Es un documento que integra lo sustancial de un tema de estudio, da una visión integral y proporciona información básica y concisa sobre la materia.

Manual de Procedimientos: Es el documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos interrelacionados que pueden corresponder a un área o a la totalidad en una dependencia y/o Entidad.

Modificación: Es uno o varios cambios en un procedimiento o documento controlado, donde dichos cambios afectan la calidad en la operación regida por el documento o la secuencia en el desarrollo del procedimiento.

Objetivo: Es el fin hacia el cual se dirige la actividad, expresando “qué se hace” y “para qué se hace”.

Objetos de Valor: Objetos cuyo valor aproximado sea superior a \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.)

Operación: Cada una de las acciones físicas o mentales que es necesario ejecutar, para llevar a cabo una actividad o tarea determinada. Es la división mínima del trabajo administrativo.

Procedimiento: Es una serie de actividades relacionadas entre sí y ordenadas cronológicamente, que muestran la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado de rutina, explicando en forma clara y precisa ¿quién, qué, cómo, cuándo, dónde y con qué? se realiza cada una de las actividades.

Proceso: Conjunto de etapas o pasos con características de acción concatenadas, dinámicas y progresivas que constituyen la obtención de resultados.

Puesto: Unidad de trabajo específico e impersonal que se caracteriza por un conjunto de operaciones a realizar, aptitudes que poseer y responsabilidades que asumir.

Responsabilidad: Es la obligación que tiene todo miembro de un órgano administrativo, de cumplir con sus deberes y obligaciones de acuerdo a la relación laboral establecida mediante un instrumento legal denominado contrato.

Revisión: Se presenta cuando ocurre cualquier modificación en un procedimiento.

Unidad de Objetos Olvidados y Retenidos: Área física de resguardo de los objetos olvidados y retenidos y/o el Personal de la Subdirección de Seguridad encargada del control y resguardo de los objetos olvidados y retenidos del Aeropuerto