

Manual de Procedimientos de la Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre

Contenido

I. Formalización del documento.....	4
II. Marco Legal.....	6
III. Ficha de Identificación.....	7
IV. Plan de Calidad.....	8
V. Normas y Políticas	10
VI. Procedimientos	13
1.- Recepción (registro, custodia y entrega de objetos olvidados), y Atención de Quejas.	13
Diagrama de Flujo.	
Descripción Narrativa.	
2.- Elaboración de Avisos de No Conformidad Respecto del Cumplimiento de los Criterios de Calidad y Condiciones de Seguridad bajo las cuales se Presentan los Servicios Autorizados de Transportación Terrestre de Pasajeros y Traslado de Equipaje en el Aeropuerto.	17
Diagrama de Flujo.	
Descripción Narrativa.	
3. Registro de Información Estadística de los Servicios de Transporte Terrestre de Pasajeros.	20
Diagrama de Flujo.	
Descripción Narrativa.	
4. Registro y Actualización del Padrón de Prestadores de los Servicios Autorizados de Transportación Terrestre de Pasajeros y Traslado de Equipaje en el Aeropuerto.	22
Diagrama de Flujo.	
Descripción Narrativa.	
VII. Registros de Captura de Base de Datos.....	24

1. Registro de información en Libro de Estadística de los servicios de transporte terrestre de pasajeros (ver formas e instructivos de llenado, apartado Reporte de Levantamiento de Quejas).

2. Registro y actualización del padrón de prestadores de los servicios autorizados de transportación terrestre de pasajeros y traslado de equipaje en el aeropuerto.
 - a. Registro de Unidades.
 - b. Registro de Permisionarios.
 - c. Registro del Operador de Servicio.

VIII. Formas e Instructivos de Llenado31

- Entrega Recepción de Objetos Olvidados.
- Tarjetón de Identificación de Operador.
- Oficio de Entrega a Objetos Olvidados.
- Reporte de Levantamiento de Quejas.
- Para la Presentación de No Conformidad.
- Para la Respuesta de la No Conformidad.






IX. Glosario.....42

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

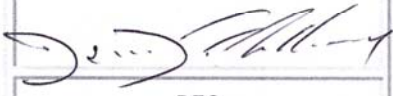
I. Formalización del Documento

Hoja de Registro

Nombre del Documento	No. de Registro	Fecha de Primera Vigencia
Manual de Procedimientos de la Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre	AICM-PR-128-2010	Junio de 2010
Tipo		Área
Manual de Organización Manual de Procedimientos ✓ Manual de Normas y Políticas Manual de Comité Instructivo Otro (Especificar)		Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre

Elaboración	Revisión	Aprobación
 LIC. CHRISTIAN PASTRANA MACIÁ ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMERCIALES	 LIC. CHRISTIAN PASTRANA MACIÁ ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMERCIALES	 C.P. SERGIO FONG BAEZA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL Y DE SERVICIOS
 DAVID FLORES GUILLAUMIN SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS		 LIC. ARTURO HERNÁNDEZ Y CABRERA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN

Control de Cambios

FECHA	VERSIÓN	SECCIÓN MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBÓ
Junio 2010	1.0	INTEGRAL	Presentado en su primera emisión ante el Comité de Mejora Regulatoria Interna en la Sexta Sesión Extraordinaria de fecha 29 de junio de 2010, aprobado mediante dictamen EO-6 /2010/02.	 DFG Secretario Ejecutivo COMERI

II. Marco Legal

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

Disposición	Fecha de Publicación Diario Oficial o Vigencia
Reglamento de la Ley de Aeropuertos	17 de febrero de 2000 Ultima Reforma 09-09-2003.
Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares	22 de noviembre de 1994 Actualizado 31 de Julio de 2006
Acuerdo por el cual se establecen las categorías de licencia federal de conductor, atendiendo al tipo de vehículo y clase de servicio que presta.	15 de septiembre de 1999
Acuerdo por el que se establecen modalidades en la prestación del servicio de autotransporte federal de pasajeros y turismo para los efectos de ingreso y fecha límite de operación de unidades vehiculares en dichos servicios.	18 de mayo de 2006
Acuerdo por el que se fija la cobertura de los seguros de responsabilidad civil que deben de contratar los permisionarios del servicio de autotransporte federal de pasajeros, turismo y carga, y que regulan los fondos de garantía de responsabilidad civil que pueden constituir los permisionarios de servicio de autotransporte federal de pasajeros y turismo.	27 de abril de 1998
<p>Norma Oficial Mexicana nom-068-sct-2-2000, Transporte Terrestre-Servicio de Autotransporte Federal de Pasaje, Turismo, Carga y Transporte Privado-Condición Físico-Mecánica y de Seguridad para la Operación en Caminos y Puentes de Jurisdicción Federal.</p> <p>Esta norma establece las especificaciones físico-mecánica para limitar el tránsito de vehículos que prestan el Servicio de Autotransporte Federal de Pasaje, Turismo, Carga y Transporte Privado, en caminos y puentes de jurisdicción federal dentro de los Estados Unidos Mexicanos, así como los procedimientos de inspección y verificación para determinar dichas limitaciones.</p>	24-Julio-2000

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

III. Ficha de Identificación

Descripción

El presente documento describe en forma detallada los procesos que se desarrollan en la Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre, mismos que soportan la ejecución de las funciones y actividades de los empleados y permisionarios participantes en cada procedimiento.

Propósito

El presente manual establece las bases necesarias para la atención de quejas, así como la información y seguimiento derivados de los formatos de quejas, recepción y entrega de objetos olvidados, por parte de pasajeros y usuarios del AICM.

Apoyar a los diferentes usuarios del AICM que requieran transportación terrestre a diversos destinos, procurando que el servicio se otorgue en términos de calidad, seguridad y eficiencia.

Objetivos

- Desarrollar una herramienta practica para el registro, custodia y entrega de objetos olvidados por parte de pasajeros y usuarios del AICM.
- Apoyar la modernización, organización y eficiencia del servicio autorizado de transportación terrestre en el AICM, para mejorar la calidad y seguridad del servicio.
- Informar de manera oportuna del seguimiento y solución a los reportes de quejas recibidos.
- Dar a conocer a todos los usuarios internos y externos, el procedimiento para presentar quejas sobre los trámites y servicios que presta la Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre para su adecuado seguimiento y respuesta.

Alcance

Todo procedimiento de recepción y atención de quejas estará comprendido por la recepción, verificación y reclamos relacionados al incumplimiento de los criterios de calidad y condiciones de seguridad establecidos.

El presente procedimiento aplica a las no conformidades derivadas de quejas de pasajeros y/o usuarios, reclamos, incumplimientos, resultados de las actividades operativas realizadas en Terminal 1 y 2.

Tipo de Proceso

- Sustantivo.
- De Atención al Público.

IV. Plan de Calidad

Evento Generador

El proceso inicia con la recepción (verbal o escrita), para la verificación de las quejas y reclamos relacionados al incumplimiento de los criterios de calidad y condiciones de seguridad establecidos y termina en la respuesta otorgada al peticionario y el archivo de la documentación generada.

Cliente-Proveedor

CLIENTE	ADMINISTRADOR DEL PROCESO	PROVEEDOR
Usuarios del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México	Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre.	Usuarios del Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México

Actores Internos

- Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre.
- Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre.
- Subgerencia de Seguridad a Terceros.
- Área de Objetos Olvidados.
- Empleados del AICM.

Actores Externos

- Usuarios y/o pasajeros del Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México.
- Permisos del servicio de transportación terrestre.

Controles

- Formato de control de quejas.
- Formato de levantamiento de quejas.

Recursos a Utilizar

- Formato de quejas.
- Formato para el levantamiento de quejas.

Entorno Tecnológico

Computadora personal.

Tiempos y Frecuencias

Procedimiento	Tiempo y Frecuencia del Ciclo
Procedimiento de Recepción (registro, custodia y entrega de objetos olvidados) y Atención de Quejas	El tiempo de atención de este procedimiento estará establecido en un máximo de 15 días a partir de la fecha de la queja.

Actividad	Tiempo y/o Frecuencia
Recolección de Objetos perdidos.	El tiempo de recolección de cualquier objeto olvidado en cualquier taxi será 3 días hábiles a partir de la fecha de aviso de recuperación del mismo, o en su caso inmediato por entrega directa del operador del taxi.

Procedimiento	Tiempo y Frecuencia del Ciclo
Procedimiento de Elaboración de Avisos de No Conformidad Respecto del Cumplimiento de los Criterios de Calidad y Condiciones de Seguridad bajo las cuales se Presentan los Servicios Autorizados de Transportación Terrestre de Pasajeros y Traslado de Equipaje en el Aeropuerto.	El tiempo de registro de este procedimiento estará establecido por una constante de servicio a través de los módulos de información, correo electrónico y personal de supervisión, dentro de las 24 hrs. de operación que presentan los Servicios Autorizados de Transportación Terrestre de Pasajeros y Traslado de Equipaje.

Actividad	Tiempo y/o Frecuencia
Procedimiento de Registro de información estadística de los servicios de transporte terrestre de pasajeros.	El tiempo de registro de este procedimiento estará establecido por una constante de información que proporcionan diariamente los prestadores del servicio de transportación terrestre de pasajeros, para ser atendido dentro de las siguientes 24 hrs.

Actividad	Tiempo y/o Frecuencia
Procedimiento de Registro y actualización del padrón de prestadores de los servicios autorizados de transportación terrestre de pasajeros y traslado de equipaje en el aeropuerto.	El tiempo de registro de este procedimiento estará establecido en función a la información otorgada por los prestadores del Servicio Autorizado de Transportación Terrestre de Pasajeros

Indicadores o Medidas de Desempeño

Número de quejas recibidas / número de quejas atendidas de acuerdo a la normatividad de este manual igual 100%.

Numero de atenciones solicitadas derivadas de una queja / numero de atenciones solucionadas de acuerdo a este manual igual 80%.

V. Normas y Políticas

Normas Generales

1. Se le dará trámite a todas las solicitudes y quejas según la información que estas contengan, en los casos donde la información recopilada no sea suficiente para establecer las actividades de control y/o para dar respuesta a la solicitud o queja, se requerirá al solicitante para que complemente la información requerida.
2. La respuesta a los solicitantes se realizará con base a la normatividad establecida en este manual, así como en las políticas, que establezca la Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre, en forma verbal o escrita (correo electrónico).
3. El dinero en efectivo (moneda nacional o extranjera), y/o documentos de valor olvidados en algún punto de trayecto del servicio de transportación terrestre, serán entregados directamente al área de objetos olvidados, por medio de oficio de entrega, siendo ésta, la responsable de su entrega a la Subgerencia de Seguridad a Terceros para su resguardo.
4. De acuerdo a los recursos de la Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre, ésta dará cumplimiento a los términos para responder las solicitudes y quejas.
5. El personal de la Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre, verificará la temática de las solicitudes o quejas a dar trámite de acuerdo al tipo de solicitud reportada.
6. Será imprescindible la presencia del usuario para la entrega de objetos olvidados ya recuperados, debiendo presentar identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, licencia de manejo).

Políticas Generales

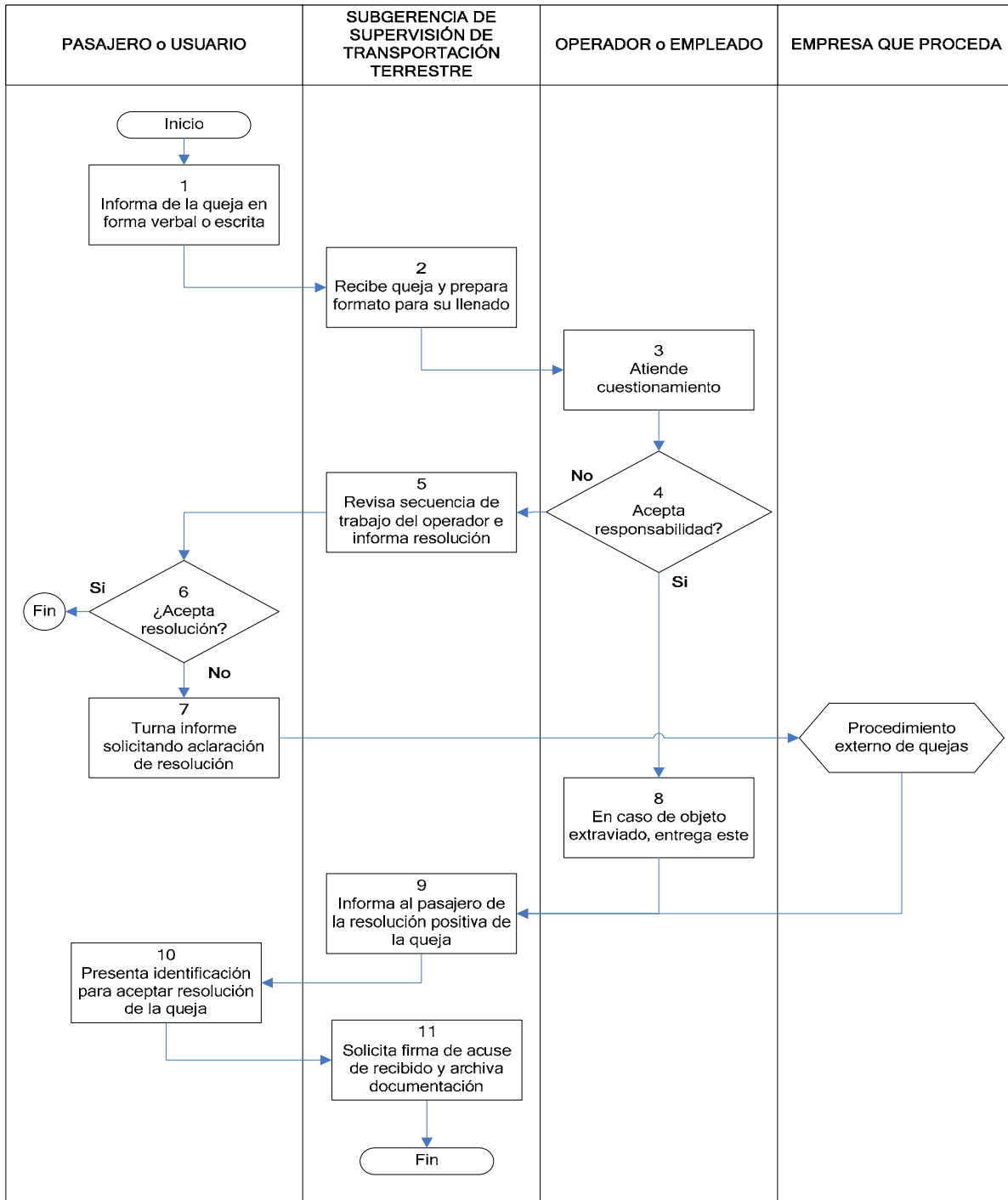
1. En los casos de objetos olvidados, se requerirá al operador o empleado una relatoría por escrito del servicio proporcionado, y se dará informe al pasajero o usuario de la búsqueda del objeto con el fin de informar respecto de la localización del mismo.
2. La información a otorgar por parte del usuario o pasajero, para el levantamiento de una queja, y/o en su caso la notificación de un objeto perdido, deberá contener los siguientes datos, según sea el caso:
 - Fecha del servicio, hora y área de abordaje.
 - Nombre del usuario y teléfono.

- Datos del vehículo como número económico de la unidad y marca de la misma.
 - Empresa que prestó el servicio, folio del boleto, caja expendedora y zona tarifaria.
 - Características generales del objeto olvidado.
3. La información a otorgar por parte del usuario para la recuperación de un objeto olvidado estará sujeta a la siguiente información:
- Fecha de entrega y nombre del usuario.
 - Domicilio y teléfono.
 - Número de identificación y tipo.
 - Firma de conformidad del usuario.
4. En caso de recuperación del objeto olvidado se recabará la siguiente información:
- Nombre del Operador que entrego el objeto y número económico de la unidad.
 - Descripción o inventario del objeto.
 - Nombre y firma del operador que entregó el objeto.
5. En el caso de artículos recuperados y que puedan representar riesgos de seguridad (cargadores y/o armas de fuego, objetos punzo cortantes, etc.), se deberá Informar inmediatamente a la autoridad competente sobre tal circunstancia.
6. Toda queja o reclamo de objetos olvidados, será analizada por parte de la Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre, a través de la Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre, a fin de verificar si procede o no.
7. La investigación y/o recopilación de información pertinente, para la aclaración y/o en su caso solución, de las quejas recibidas por parte de pasajeros o usuarios del Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México, quedará a cargo de la Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre.
8. En los casos de objetos recuperados y que no sean reclamados en el plazo de 10 días hábiles contados partir de la fecha de su recuperación, serán remitidos a la oficina de objetos olvidados de la Subdirección de Seguridad.
9. En el caso de existir una queja derivada de la venta de boletos, se manejará directamente con la empresa operadora del servicio, levantándose una declaración del asunto, mismo que servirá para el informe de respuesta otorgado al pasajero o usuario.
10. Es responsabilidad de los usuarios internos y externos del AICM, presentar su queja en el formato "Presentación de Quejas", a la Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre, cuando el trámite o servicio solicitado no se haya cumplido a satisfacción del solicitante, en el tiempo y la forma dispuestos.

11. Es responsabilidad de la Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre, a través de la Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre, recibir, registrar y dar respuesta a todas las quejas que se presenten sobre los servicios de taxis autorizados.
12. Los Usuarios internos y externos que hayan presentado su queja y recibido respuesta de parte de la Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre (vía correo electrónico), sobre las acciones que se tomaron para su solución, tendrán un plazo de **tres días hábiles**, para presentar su comentario sobre la solución dada, en caso de no presentar ningún comentario en el plazo indicado, la queja se considera como solucionada y satisfecha.

VI. Procedimientos

1. Diagrama de Flujo del Procedimiento de Recepción (registro, custodia y entrega de objetos olvidados), y Atención de Quejas



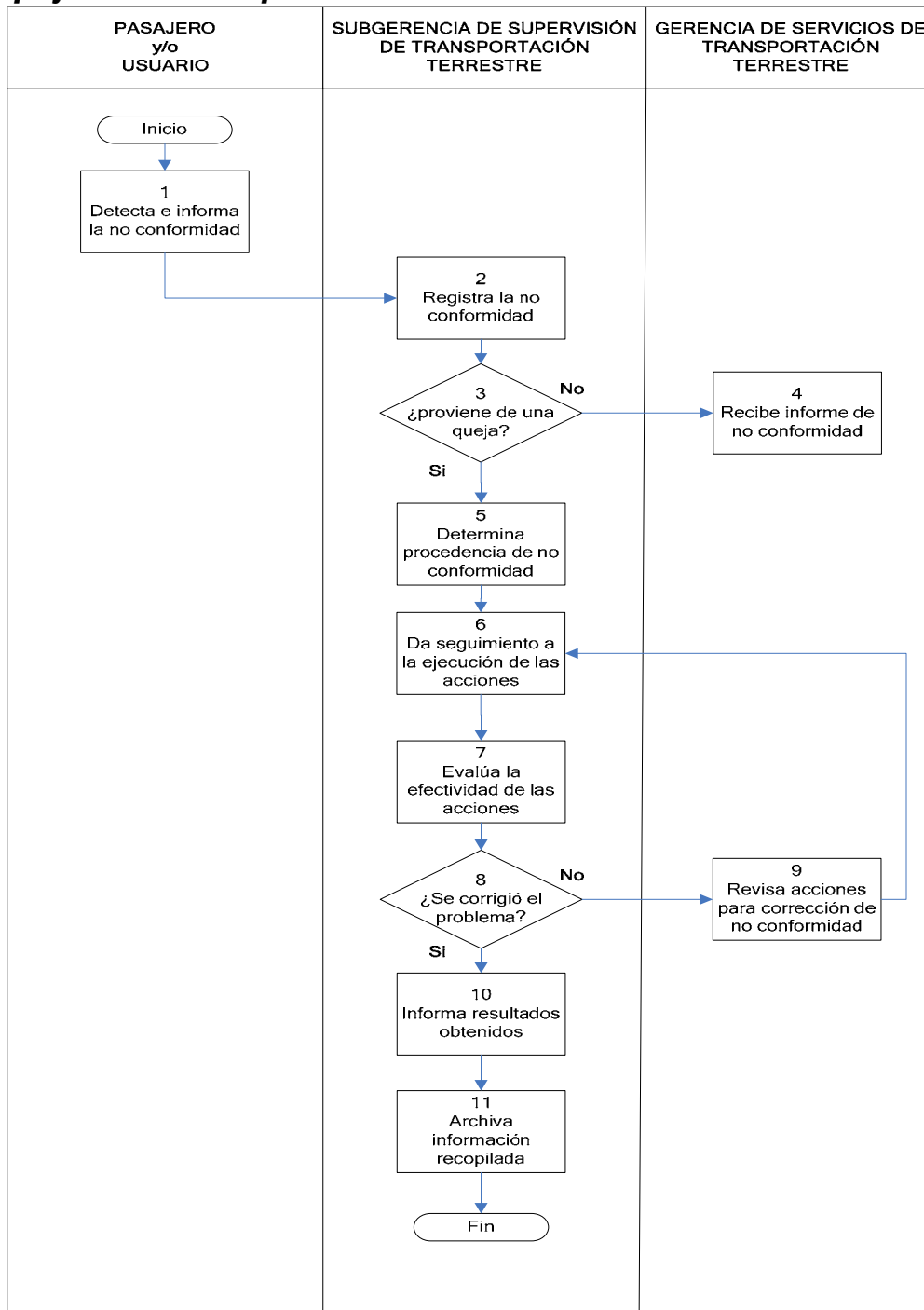
Descripción Narrativa

No.	Responsable	Descripción
1	Pasajero o usuario.	Informa de la queja ya sea vía telefónica, correo electrónico (pagina Web), y/o personal, mediante los módulos de información y/o personal de supervisión, describiendo ésta para ser atendida por la Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre.
2	Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre.	Recibe queja y procede a llenar formato anotando número telefónico de pasajero o usuario, con el cual podrá dar informe de la resolución de la queja procediendo a realizar en su caso la identificación de la unidad que se reporta y solicitar la presencia del operador o empleado.
3	Operador o empleado.	<p>Atiende cuestionamiento de la actividad realizada por parte de la Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre, por la cual se levanto queja, ya sea por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • objeto olvidado. • mal trato al usuario. • unidad en mal estado. • servicio incompleto. <p>Nota: En el caso de quejas derivadas de la venta de boletos, éstas se manejan directamente con la empresa operadora.</p>
4		<p>¿Acepta responsabilidad?</p> <p>No: continúa en la siguiente actividad.</p> <p>Si: continúa en la actividad 8.</p>

No.	Responsable	Descripción
5	Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre.	Realiza revisión de secuencia de trabajo del operador o empleado, informando al pasajero o usuario de la resolución de la queja.
6	Pasajero o usuario.	¿Acepta resolución? Si: termina procedimiento. No: continúa en la siguiente actividad.
7		En caso de no estar de acuerdo el pasajero o usuario con la resolución, ésta se turnará a la empresa operadora del servicio, para continuar en procedimiento externo de queja. Pasa a la actividad 9.
8	Operador o empleado.	En caso de objeto extraviado, lo entrega a la Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre en un plazo máximo de 3 días hábiles, quién resguarda este artículo por un periodo máximo de 10 días hábiles hasta su devolución y/o entrega al área de objetos olvidados.
9	Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre.	Informa al pasajero vía telefónica la resolución de la queja, indicando en caso de objetos extraviados y recuperados, que tiene un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha de aviso para su recuperación. Nota: en caso de no presentarse a la recuperación del objeto en el tiempo señalado, será entregado al área de objetos olvidados por medio de oficio.
10	Pasajero o usuario.	Se presenta e identifica mediante documento oficial: credencial de elector, pasaporte, acta de nacimiento,

No.	Responsable	Descripción
		licencia de manejo, para recibir resolución de la queja o en su caso, efectuar la recuperación del objeto extraviado.
11	Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre.	Solicita firma de acuse de recibido del objeto, para su posterior archivo, junto con la demás documentación recopilada en el procedimiento.
Termina procedimiento.		

2. Diagrama de Flujo del Procedimiento de Elaboración de Avisos de No Conformidad Respecto del Cumplimiento de los Criterios de Calidad y Condiciones de Seguridad Bajo las Cuales se Presentan los Servicios Autorizados de Transportación Terrestre de Pasajeros y Traslado de Equipaje en el Aeropuerto.

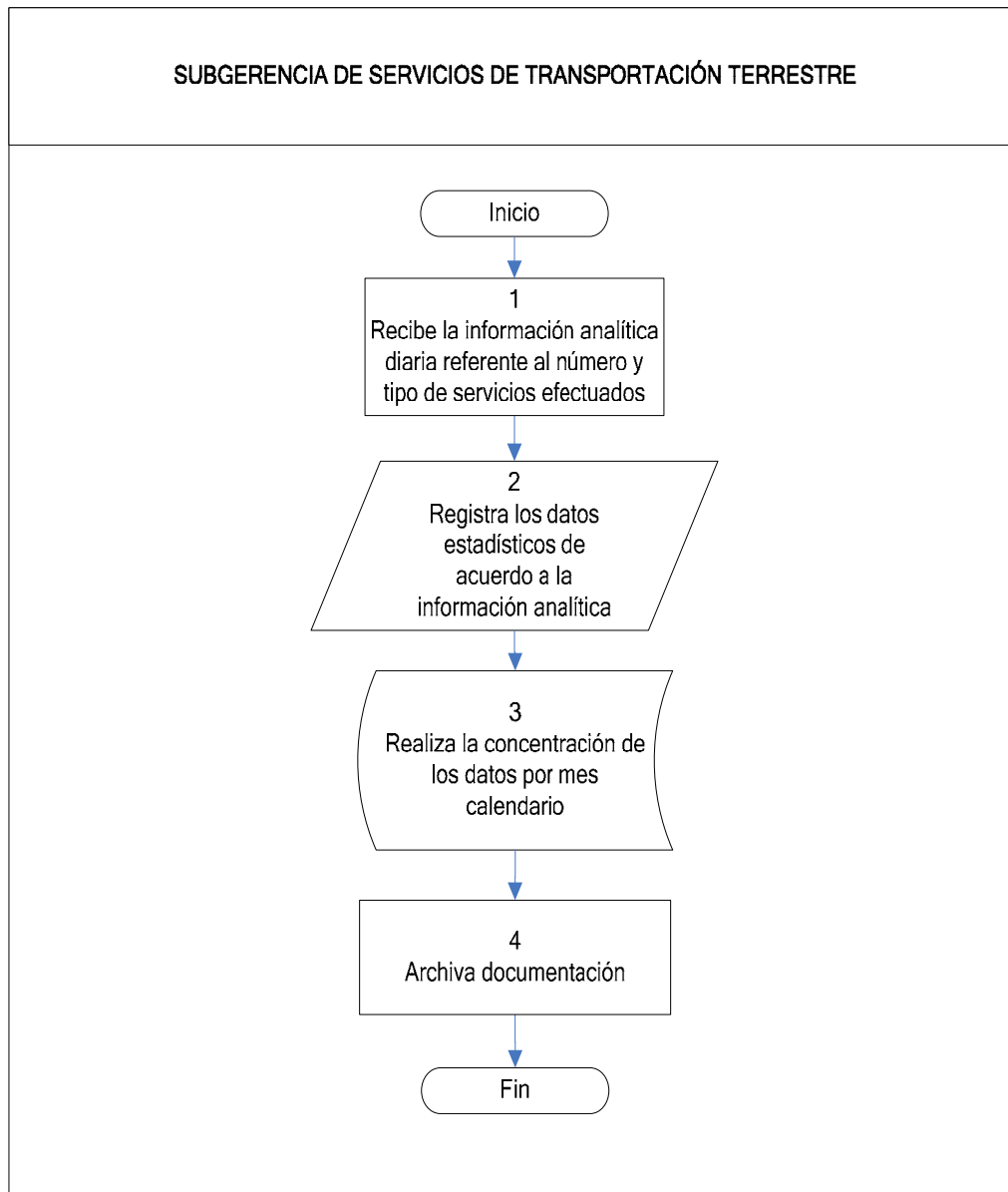


Descripción Narrativa

No.	Responsable	Descripción
1	Pasajero o usuario.	Presenta por vía telefónica, correo electrónico (pagina Web), y/o personal, mediante los módulos de información y/o personal de supervisión, de la no conformidad, respecto a los servicios que se le hayan brindado por parte de las diferentes empresas.
2	Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre.	Recibe la no conformidad y procede al registro de ésta mediante el formato de presentación de no conformidad.
3		¿Proviene de una queja? No: continúa en la siguiente actividad. Si: continúa en la actividad número 5.
4	Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre.	Recibe informe del servicio brindado y toma conocimiento del mismo para resolución de cualquier no conformidad.
5	Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre.	Recibe informe y procede a determinar la procedencia de la no conformidad.
6		Procede a dar seguimiento a la realización de las acciones correctivas y/o preventivas, según sea el caso.
7		Procede a evaluar las acciones correctivas y/o preventivas implementadas para la solución de la no conformidad.

No.	Responsable	Descripción
8		<p>¿Se corrigió el problema?</p> <p>No: continúa en la siguiente actividad.</p> <p>Si: continúa en la actividad numero 10.</p>
9	Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre.	Revisa las acciones a seguir para la corrección de la no conformidad, tomando en cuenta las acciones pasadas para el caso de nuevas decisiones.
10	Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre.	Informa al pasajero y/o usuario de los resultados obtenidos.
11		Recopila la información obtenida por medio de los formatos llenados y de los demás documentos referentes a la no conformidad para su archivo.
Termina procedimiento.		

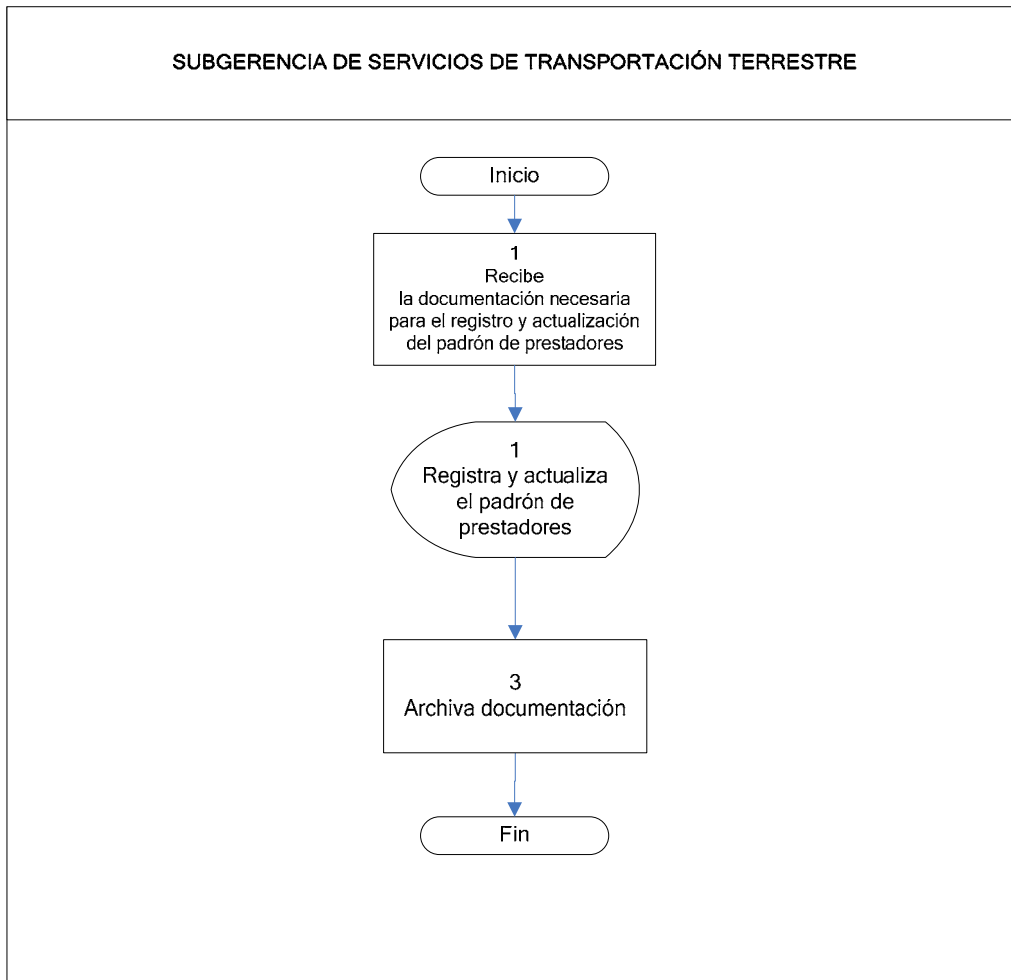
3. Diagrama de Flujo del Procedimiento de Registro de Información Estadística de los Servicios de Transporte Terrestre de Pasajeros



Descripción Narrativa

No.	Responsable	Descripción
1	Subgerencia de Servicios de Transportación Terrestre.	Recibe de las diferentes agrupaciones de prestadores del servicio de transporte terrestre autorizadas para operar en el AICM, la información analítica diaria referente al número de servicios efectuados, clasificados por Terminal de origen, modalidad, zona de abordaje y zona tarifaria.
2		Registra los datos estadísticos de acuerdo a la clasificación analítica.
3		Realiza la concentración de los datos por mes calendario, acumulando los resultados de acuerdo al transcurso del año y haciendo las comparativas por el mismo periodo del año anterior.
4		Archiva documentación para futuras consultas y aclaraciones.
Termina Procedimiento.		

4. Diagrama de Flujo del Procedimiento de Registro y Actualización del Padrón de Prestadores de los Servicios Autorizados de Transportación Terrestre de Pasajeros y Traslado de Equipaje en el Aeropuerto



Descripción Narrativa

No.	Responsable	Descripción
1	Subgerencia de Servicios de Transportación Terrestre.	Recibe de las diferentes agrupaciones de prestadores del servicio de transporte terrestre autorizadas para operar en el AICM, la documentación necesaria para el registro y actualización del padrón de prestadores de los servicios autorizados de transportación terrestre de pasajeros y traslado de equipaje en el Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México.
2		Registra y actualiza el padrón de prestadores de los servicios autorizados de transportación terrestre de pasajeros y traslado de equipaje en el Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México.
3		Archiva documentación para futuras consultas y aclaraciones.
Termina procedimiento.		

VII. Registros de Captura de Base de Datos

1. Registro de información en Libro de Estadística de los servicios de transporte terrestre de pasajeros (ver formas e instructivos de llenado, apartado Reporte de Levantamiento de Quejas).
2. Registro y actualización del padrón de prestadores de los servicios autorizados de transportación terrestre de pasajeros y traslado de equipaje en el aeropuerto.

Instructivo de llenado

CAMPO	DESCRIPCIÓN
1.	Anote el número económico de la unidad vehicular.
2.	Anote marca de la unidad vehicular de la cual se levanta el registro.
3.	Anote el modelo de la unidad vehicular de la cual se levanta el registro.
4.	Anote las placas de la unidad vehicular, que corresponden al número económico asignado al vehículo.
5.	Anote el número de factura que corresponde a la unidad vehicular.
6.	Anote el número correspondiente a la tarjeta de circulación de la unidad que se registra.
7.	Anote el número de póliza con el cual está registrada la unidad vehicular que se registra.
8.	Anote la vigencia que tiene la póliza contratada para la unidad vehicular que se registra.
9.	Anote el número de serie de la unidad vehicular que se registra.
10.	Anote la fecha del alta de la unidad vehicular (dd-mm-aaaa).
11.	Anote el número del polarizado de la unidad vehicular a registrar. Nota: Este apartado se encuentra en actualización y se considera como nulo por parte del área responsable.
12.	Anote el nombre de la Empresa que presta el servicio de transportación terrestre a pasajeros y/o usuarios.

Instructivo de Llenado

CAMPO	DESCRIPCIÓN
1.	Anote el número de identificación personal asignado al permisionario a registrar.
2.	Anote el número económico anterior asignado al permisionario a registrar.
3.	Anote el apellido paterno del permisionario a registrar.
4.	Anote el apellido materno del permisionario a registrar.
5.	Anote el nombre o nombres del permisionario a registrar.
6.	Anote la calle referente a la dirección del permisionario a registrar.
7.	Anote el numero exterior de la calle referente a la dirección del permisionario a registrar.
8.	Anote la colonia referente a la dirección del permisionario a registrar.
9.	Anote de forma numérica el código postal referente a la dirección del permisionario a registrar.
10.	Anote el teléfono referente a la dirección del permisionario a registrar.
11.	Anote el RFC (Registro Federal de Causantes) del permisionario a registrar.
12.	Anote el nombre de la empresa a la cual se encuentra adscrito el permisionario a registrar.
13.	Anote la fecha en la cual se de alta al permisionario a registrar.
14.	Anote la fecha en la cual se da de alta al permisionario como operador del servicio.
15.	Anote (en el caso que sea), la fecha de baja del permisionario como operador del servicio.
16.	Anote el número de licencia federal correspondiente al permisionario del servicio.
17.	Anote la fecha en la cual se realiza el resellado de la licencia federal correspondiente al permisionario.
18.	Anote la fecha de expiración de la licencia federal correspondiente al permisionario.

Instructivo de Llenado

CAMPO	DESCRIPCIÓN
1.	Anote el número consecutivo de registro por operador de servicio.
2.	Anote el número de identificación personal asignado al permisionario a registrar.
3.	Anote el número económico correspondiente a la unidad anterior en la cual se encontraba registrado el operador.
4.	Anote el apellido paterno del operador a registrar.
5.	Anote el apellido materno del operador a registrar.
6.	Anote el nombre o nombres del operador a registrar.
7.	Anote la calle referente a la dirección del operador a registrar.
8.	Anote el número exterior de la calle referente a la dirección del operador a registrar.
9.	Anote la colonia referente a la dirección del operador a registrar.
10.	Anote de forma numérica el código postal referente a la dirección del operador a registrar.
11.	Anote el teléfono referente a la dirección del operador a registrar.
12.	Anote el RFC (Registro Federal de Causantes) del operador a registrar.
13.	Anote el número de folio correspondiente al registro del operador.
14.	Anote la fecha en la cual se realiza el resellado de la licencia federal correspondiente al operador.
15.	Anote la fecha de la vigencia de la licencia federal correspondiente al operador a registrar.
16.	Anote el número económico de la unidad en la cual prestará sus servicios el operador a registrar.
17.	Anote la fecha en la cual se da el alta del operador a registrar.
18.	Anote cuando sea el caso la fecha de baja a registrar del operador.
19.	Anote el número económico actual del operador a registrar.
20.	Anote el nombre de la empresa en la cual se encuentra incorporada la unidad en la cual prestará el servicio el operador.
21.	Anote de forma breve los antecedentes que resulten importantes del operador.

VIII. Formas e Instructivos de Llenado.

Formas (Registros Impresos)

Nombre	Código
Entrega Recepción de Objetos Olvidados	Formato interno

Otras Formas (Machotes)

- Tarjetón Propiedad del Operador de Vehículo.
- Oficio de Entrega a Objetos Olvidados.
- Para la Presentación de No Conformidad.
- Para la Respuesta de la No Conformidad.

Reportes

Nombre	Frecuencia
Reporte de Levantamiento de Quejas	Se maneja un estándar entre 40 a 120 reportes mensuales, dependiendo la temporada

Objetos Olvidados

Forma 1 Para la Entrega Recepción de Objetos Olvidados.



GERENCIA DE SERVICIOS DE TRANSPORTACION TERRESTRE
FORMATO DE ENTREGA - RECEPCION DE OBJETOS OLVIDADOS

1

FECHA DE RECEPCION		
DIA	MES	AÑO

FOLIO Nº 300

HORA:

2

NOMBRE DEL OPERADOR		ECONOMICO	
AREA O LUGAR DE ABORDAJE		FECHA	
		DIA	MES

3

DESCRIPCION DETALLADA DEL OBJETO

4

RECIBIO	ENTREGO	TESTIGO
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE	NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR	NOMBRE Y FIRMA

5

FECHA DE ENTREGA		
DIA	MES	AÑO

6

NOMBRE DEL USUARIO		
DOMICILIO	CALLE Y NUMERO	COLONIA
DELEGACION	TELEFONO	CODIGO POSTAL
IDENTIFICACION (NUMERO)		
LICENCIA	CRED. DE ELECTOR	PASAPORTE

USUARIO

ENTREGO

7

FIRMA DE CONFORMIDAD DEL USUARIO

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE

Instructivo de llenado

No.	Descripción
1	Anote la fecha en la que se solicita el servicio de recepción de objetos olvidados.
2	Anote el nombre del operador, comenzando por el apellido paterno, materno y nombre(s), quien operaba la unidad donde se olvidó el objeto, seguido del número económico de la unidad, Terminal y área de abordaje, y fecha, según lo indique la casilla correspondiente.
3	Indique detalladamente la descripción del objeto a que se hace referencia, detallando marca, color, tamaño, número de serie en caso de objetos electrónicos o eléctricos, etc., mismo que fue encontrado por el operador de la unidad de servicio de taxis.
4	Nombre y firma de quien recibe (responsable), de quien entrega (operador), y del testigo de la entrega.
5	Anote según casilla, día, mes y año de la entrega del objeto olvidado.
6	Anote en las casillas correspondientes a la información del usuario quien solicita la devolución de objeto(s) olvidado(s), indicando nombre completo, domicilio (calle y número), Colonia, delegación, teléfono, código postal e identificación ya sea indicando con una X en el recuadro de : licencia, credencial de elector o pasaporte.
7	Firmas de conformidad de parte del usuario y de quien entrega el (los) objeto(s) olvidados, a entregar.

Otras Formas (Machotes)

Tarjetón de Identificación de operador.



Oficio de Entrega a Objetos Olvidados



SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMERCIALES
GERENCIA DE SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN
TERRESTRE

"2009, Año de la Reforma Liberal"

México D.F., de de 2009

Oficio núm. SSC/GSTT/ /09

ATN. Oficina No. 102 Objetos Olvidados

Rubén Cruz Sánchez
Subdirector de Seguridad
P r e s e n t e

Por este medio me permito enviarle los objetos extraviados por los usuarios en las unidades de Transportación Terrestre, los cuales son concentrados en esta Gerencia y no son reclamados por sus propietarios, mismos que a continuación relaciono:

Reciba usted las seguridades de mi consideración atenta y distinguida.

ATENTAMENTE

Miguel Ángel Téllez Estrada
Gerente

MATE/AehI*

Aeropuerto Internacional Benito Juárez
Ciudad de México

Reportes

Reporte de Levantamiento de Quejas.



GERENCIA DE SERVICIOS DE TRANSPORTACION TERRESTRE

AICM Grupo Aeroportuario
de la Ciudad de México

1 REPORTE

2 FECHA DE SERVICIO: ___/___/___ DE REPORTE: ___/___/___
 HORA: _____ HORA: _____ TERMINAL _____
 3 AREA DE ABORDAJE: NACIONAL INTERNACIONAL

4 NOMBRE: _____
 DESTINO: _____ COLONIA: _____
 TELEFONO: _____

5 ECO: _____ MARCA: _____ EMPRESA: _____
 FOLIO: _____ CAJA: _____ ZONA: _____
 REPORTE TELEFONICO: PERSONAL:

6 MOTIVO DEL REPORTE: _____

7 CONCLUSION: _____

8 Se le notifico al operador:
 NOMBRE: _____ FIRMA _____ FECHA: _____

9 ELABORO: _____ CONCLUIDO: _____

Instructivo de llenado

No.	Descripción
1	Anote el número de reporte del documento, mismo que servirá de referencia para su próxima localización.
2	Anote la fecha en que se brindó el servicio, y en la que se toma el reporte del documento (dd/mm/aaaa), seguidas de la hora del mismo, y especificando la Terminal donde se dio el servicio ya sea 1 o 2.
3	Indique con una X el área de abordaje, ya sea nacional o internacional.
4	Anote el nombre completo del pasajero, empezando por el apellido paterno, materno y nombre(s), destino y colonia del traslado, y teléfono en caso de solicitar una aclaración del reporte.
5	Anote el número económico de la unidad, marca del vehículo, empresa de servicio de taxi reportada, folio, caja (en caso de venta de boletos) y zona dentro de las áreas del AICM, e indicando con una X el medio por el cual se realiza el reporte (telefónico o personal).
6	Describe detalladamente el motivo por el cual se realiza el reporte, especificando el tipo de reporte (queja, sugerencia, reconocimiento).
7	Indique de forma clara, la conclusión del reporte solicitado, indicando el motivo o la forma por la cual se dio por concluido el reporte.
8	Indique mediante el nombre (apellido paterno, materno y nombre(s)), firma y fecha (dd/mm/aaaa), de cuando se realizó la notificación al operador.
9	Nombre y firma de quien elaboro el reporte, y de quien lo da por concluido.

No Conformidades

Forma: Para la Presentación de No Conformidad.



GERENCIA DE SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN TERRESTRE
SUBGERENCIA DE SUPERVISIÓN DE TRANSPORTACIÓN TERRESTRE

Av. Capitán Carlos León s/n. Col. Peñón de los Baños, Deleg. Venustiano Carranza, Código Postal: 15620 Tel. 24822299

1 C. _____
Subgerencia de Supervisión de
Transportación Terrestre

2 Fecha: _____
Folio: _____
Referencia: _____

3 Con la presente les agradeceré considerar la No Conformidad que en seguida menciono, basada en:

- 1. La compra en caja de boleto(s) de servicio de taxis autorizados (traslado).
- 2. La entrega y recepción de equipaje en servicio de taxis autorizados.
- 3. La atención en el servicio del operador del taxi autorizado.
- 4. El cobro del servicio por parte del operador del taxi autorizado al arribo del traslado.
- 5. El trámite por robo, extravío o recuperación de algún objeto transportado en el trayecto del servicio del taxi autorizado.
- 6. La recuperación de maletas transportadas en el trayecto del servicio del taxi autorizado.

4 Conciérne en: _____

5 Teléfono para localización

Atentamente

6

7

Concluido

Si / No

Conmutador 2482-2424

Extensiones 2482 y 2400

Instructivo de llenado

No.	Descripción
1	Anote el nombre del responsable del área a cargo de la Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre.
2	Anote la fecha en que se elabora y envía el documento (dd/mm/aaaa), así como el número de referencia que permitirá identificar el asunto de que se trate.
3	Indique con una X el trámite o servicio que se requirió, por el cual se presenta la queja o sugerencia.
4	Indique en forma clara en que consistió el incumplimiento, o motivo, de la No Conformidad que se presenta. Nota: En el caso de objetos olvidados, indique la Terminal y el área de abordaje (nacional o internacional), número económico de la unidad y empresa de taxis autorizados que abordó. Nota: en caso de mala atención, indique la Terminal y el área de abordaje (nacional o internacional), número económico de la unidad y empresa de taxis autorizados que abordó, o en su caso, localización de la caja donde se compró el boleto de pasaje y zona (área de abordaje, nacional o internacional).
5	Teléfono para localización de la persona que informa de la queja.
6	Nombre y firma del responsable de la queja o sugerencia.
7	Indique con una X si se da por concluido el informe.

Forma: Para la Respuesta de la No Conformidad.



**GERENCIA DE SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN TERRESTRE
SUBGERENCIA DE SUPERVISIÓN DE TRANSPORTACIÓN
TERRESTRE**

Av. Capitán Carlos León s/n. Col. Peñón de los Baños, Deleg. Venustiano Carranza, Código Postal:
15620 Tel. 24822299

1

C. _____

2

Fecha: _____
Folio: _____
ECO: _____
Referencia: _____

3 En atención a la No Conformidad que se presentó, por el trámite o servicio que no le fue satisfecho, en el tiempo y forma dispuesto, indicado a continuación

- 1. La compra de boleto(s) de traslado.
- 2. La recepción y entrega de equipaje en el servicio de taxis autorizados.
- 3. La atención del operador en el servicio de taxis autorizados.
- 4. El cobro del servicio por parte del operador al arribo del traslado.
- 5. El trámite por robo, extravío o recuperación de algún objeto transportado en el trayecto del servicio del taxi autorizado.
- 6. La recuperación de maletas transportadas en el trayecto del servicio del taxi autorizado.

Solución: _____

4 Le informamos que esta quedo debidamente resuelta el día _____ de _____ de _____, toda vez que se supero el motivo de su no conformidad.

Atentamente

5

6

Concluido

Si / No

Nota: para cualquier aclaración o comentario se podrá llamar a los teléfonos:

Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre: 2299/2300

Subgerencia de Supervisión de Transportación Terrestre: 2299/ 2300

Instructivo de llenado

No.	Descripción
1	Anote el nombre del responsable al que se le dirige el documento.
2	Anote la fecha en que se elabora y envía el documento (dd/mm/aaaa), el número de folio y el número de referencia que permita identificar el asunto del que se trate.
3	Indique con una X el tramite o servicio motivo de la queja, y la solución que se le dio.
4	Anote la fecha en que quedo solucionada la queja.
5	Anote el nombre y firma del responsable del área que definió la solución de la queja o tomo nota de la sugerencia solicitada.
7	Indique con una X en caso de que se de por concluido o no el asunto o informe levantado.

IX. Glosario

Siglas y Abreviaturas

AICM	Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México.
T1	Terminal 1 del Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México.
T2	Terminal 2 del Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México.

Términos

Operador	Toda persona que maneje un vehículo en cualquiera de sus modalidades.
Permisionario	Persona autorizada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para prestar servicio de autotransporte federal o para operar o explotar servicios auxiliares;