

Procedimiento para el Cobro de la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA)

CONTENIDO




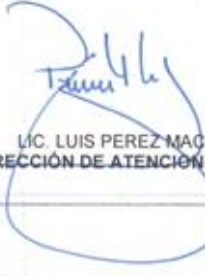


I. Formalización del documento	3
II. Marco Legal	5
III. Ficha de Identificación	6
IV. Plan de Calidad	7
V. Políticas	10
VI. Procedimiento para el Cobro de la de Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA) Diagrama del Proceso Descripción Narrativa	12
VII. Glosario	19

*Este documento no puede ser mostrado, duplicado o usado
Todo o en partes para ningún propósito, sin la autorización Previa por escrito del
Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México S.A. de C.V.*

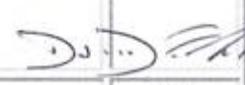
I. Formalización del Documento

Hoja de Registro

Nombre del Documento	No. de Registro	Fecha de Primera Vigencia
Procedimiento para el Cobro de la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA)	AICM-PR-122-2009	Abril de 2009
Tipo		Área
Manual de Organización Manual de Procedimientos ✓ Manual de Normas y Políticas Manual de Comité Instructivo Otro (Especificar)		Gerencia de Crédito y Cobranza.

Elaboración	Revisión	Aprobación
 C.P. ENRIQUE ENDOUJ ESPINOSA (ENCARGADO) SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	 LIC. J. ARTURO HERNÁNDEZ Y CABRERA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN	 LIC. HÉCTOR JAVIER VELÁZQUEZ CORONA DIRECCIÓN GENERAL
 LIC. LUIS PEREZ MACIAS SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A CLIENTES	 C.P. SERGIO TONY BAÉZA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL Y DE SERVICIOS	
 DAVID FLORES GUILLAUMIN SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS		

Control de Cambios

FECHA	VERSIÓN	SECCIÓN MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Abril / 09	1.0		Aprobado por COMERI en su Primera Sesión Extraordinaria del 30 de Abril de 2009 mediante acuerdo: COMERI/ EO-1/2009/01			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
Título de Concesión y sus modificaciones.	1° de junio de 2004, 27 de julio de 2005 y 15 de mayo de 2006.
Ley de Aeropuertos	22 -diciembre -1995 Última reforma 05 de Julio de 2006
Ley del Impuesto al Valor Agregado	DOF 29-diciembre-1978 Ultima Reforma 18/07/2006
Código de Comercio	DOF 15-septiembre-1889 Ultima Reforma 06/06/2006
Código Civil para el Distrito Federal	23-septiembre-1993
Normas y Políticas para la Comercialización de Espacios y Servicios	Versión 6.1 /2008
Convenio para la Recolección y Entrega de la Tarifa de Uso de Aeropuerto, celebrado entre Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. y los transportistas aéreos.	Vigentes
Tarifa de Uso de Aeropuerto por los Servicios que presta Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. (aprobación de la TUA en dólares americanos)	31 de Diciembre 2004
Tarifa de Uso de Aeropuerto por los Servicios que presta Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. (mecanismo de actualización de la TUA en dólares americanos)	30 de noviembre 2005

III. FICHA DE IDENTIFICACIÓN

Descripción

El presente documento define las políticas institucionales y los procedimientos para regular las acciones y delimitar las responsabilidades de las áreas en los procesos de el Cobro de la Tarifa de Uso de Aeropuerto (en adelante TUA), derivados de los Convenios de Recaudación y Entrega de la TUA, que AICM celebre con cada uno de los clientes.

Propósito

Establecer las acciones de cobro que minimicen los riesgos de retraso por parte de los clientes, en el pago de las facturas por concepto de la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA), observando lo pactado en los Convenios de Recolección y Entrega de la TUA.

Objetivos

Establecer mecanismos de supervisión respecto al comportamiento crediticio de los clientes, minimizando los riesgos de la cartera vencida por concepto de la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA).

Vigilar el cumplimiento en los pagos de las facturas por el concepto de Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA), por parte de los clientes, de conformidad con lo pactado en los Convenios para la Recolección y Entrega de la TUA.

Optimizar los procesos para la recuperación de los adeudos a cargo de los clientes en la entrega de las cantidades recolectadas por el concepto de Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA), derivados del incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Tipo de Proceso

Adjetivo, Normativo

Gestión Interna

IV. Plan de Calidad

Evento Generador

- Recepción del calendario mensual de fechas límite de pago de los esquemas de pago de plazo fijo y plazo ampliado emitidos por la Subdirección de Atención a Clientes.
- Incumplimiento en el pago del importe de la factura en la fecha pactada con los clientes.
- Recepción de estados de cuenta bancarios (AICM y cuenta concentradora FISO).

Cliente-Proveedor

CLIENTE	ADMINISTRADOR DEL PROCESO	PROVEEDOR
Cliente	Gerencia de Crédito y Cobranza.	Subdirección de Atención a Clientes

Actores Internos

- Subdirección de Atención a Clientes
- Subdirección de Recursos Financieros
- Gerencia de Crédito y Cobranza
- Gerencia de lo Contencioso

Actores Externos

- Clientes

Controles

- Calendario mensual de fechas límite de pago de los esquemas de pago de plazo fijo y plazo ampliado emitidos por la Subdirección de Atención a Clientes.
- Estados de Cuenta emitidos por el Sistema Integral de Facturación ASA.

- Estados de Cuenta Bancarios (de la Cuenta Concentradora del FISO y del AICM), donde se refleje la fecha de los depósitos por el concepto de TUA, realizados por los clientes.

Recursos a Utilizar

- Equipo de Cómputo.
- Impresora.
- Teléfono.
- Fax.
- Fotocopiadora.
- Digitalizador de imágenes (scanner).

Entorno Tecnológico

- Sistema ASA.
- Internet para la consulta de estados de cuenta bancarios.
- Excel.
- Word.
- Outlook.

Tiempos y Frecuencias

Procedimiento	Tiempo y Frecuencia del Ciclo
Nombre del procedimiento para el cobro de la de Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA)	Variable

Actividad	Tiempo y/o Frecuencia
Calendario mensual de fechas límite de pago de los esquemas de pago de plazo fijo y plazo ampliado emitidos por la Subdirección de Atención a Clientes	Mensual
Estados de Cuenta emitidos por el Sistema Integral de Facturación ASA	Diario
Estados de Cuenta Bancarios (de la Cuenta Concentradora del FISO y de la de AICM), donde se refleje la fecha de los depósitos por el concepto de TUA, realizados por los clientes	Diario

Indicadores o Medidas de Desempeño

1. Un primer requerimiento de pago firmado por el Gerente de Crédito y Cobranza, enviado al cliente al día siguiente hábil del incumplimiento a la fecha estipulada como límite de pago.

Fórmula:

Fecha de Envío de requerimiento – Fecha límite de pago = 1

2. Un segundo requerimiento de pago firmado por el Gerente de Crédito y Cobranza, enviado al cliente a los diez días naturales posteriores a la fecha en que éste recibió el primer requerimiento de pago, señalándole un término de 5 días para realizar el pago total de su adeudo.

Fórmula:

Fecha de Envío de Segundo requerimiento – Fecha límite de entrega de primer requerimiento de pago = 10

3. Al termino de los cinco días señalados en el segundo requerimiento de pago, se gira un citatorio firmado por el Gerente de Crédito y Cobranza, para establecer una fecha compromiso de pago por parte del cliente moroso.

Fórmula:

Fecha de Envío de citatorio – Fecha límite de entrega de segundo requerimiento de pago = 5

V. Políticas

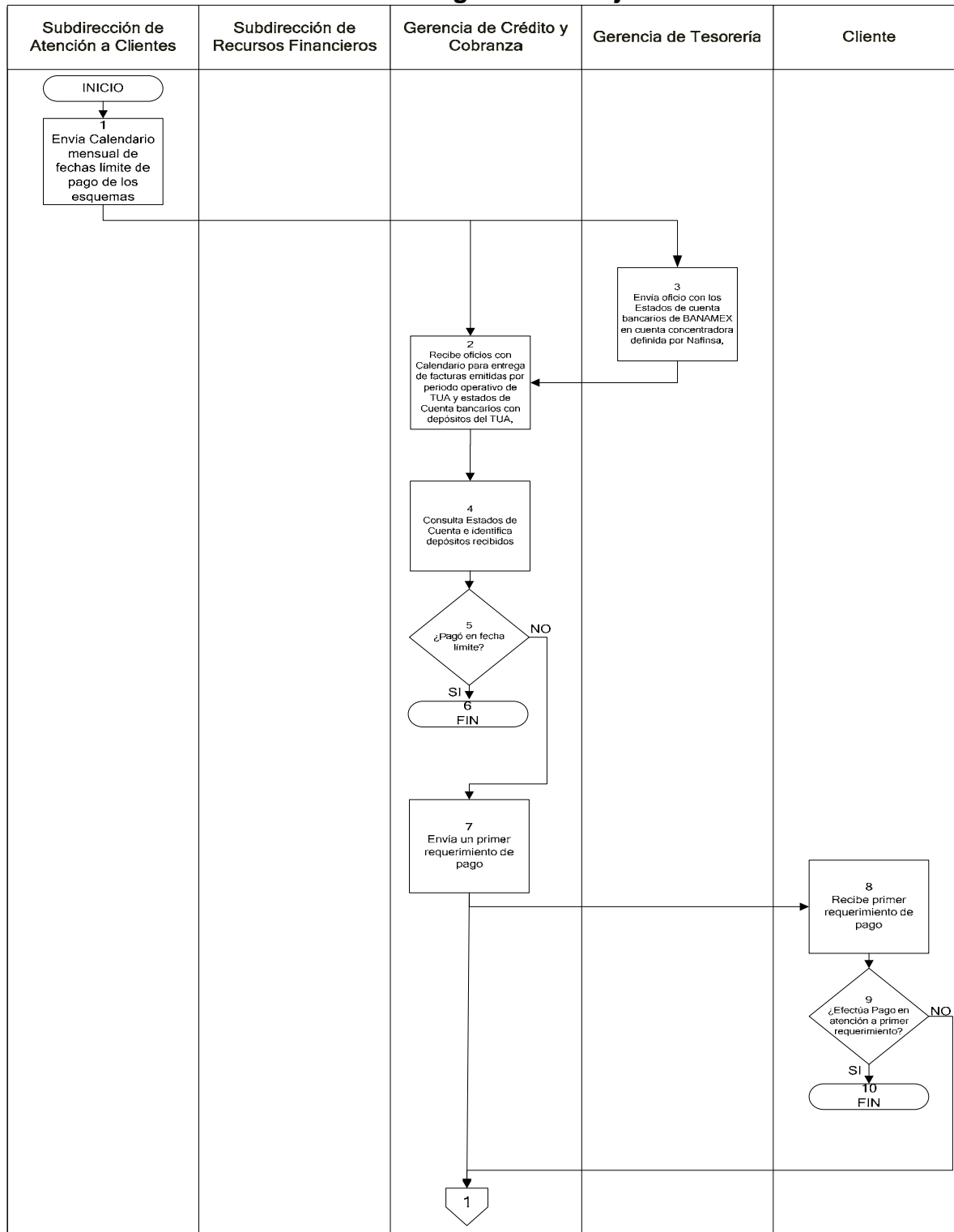
1. La Gerencia de Crédito y Cobranza emite mensualmente el reporte de “Integración Mensual de la Cartera de Clientes” para ser turnado dentro de los 10 días naturales posteriores de que se trate, a las Direcciones Generales Adjuntas Comercial y de Servicios y Jurídica, así como a la Subdirección de Atención a Clientes, a fin de que tomen conocimiento de los adeudos vencidos de los clientes.
2. La Subdirección de Recursos Financieros, a través de la Gerencia de Crédito y Cobranza, efectuará las gestiones de cobro por la vía administrativa mediante las siguientes acciones.
 - 2.1 Envió un primer requerimiento de pago firmado por el Gerente de Crédito y Cobranza, al cliente al día siguiente hábil del incumplimiento a la fecha estipulada como límite de pago.
 - 2.2 Efectuará llamadas telefónicas así como correos electrónicos, a los clientes morosos, para exhortarles a que cubran a la brevedad posible sus adeudos.
 - 2.3 En el supuesto de que no exista respuesta favorable a las anteriores acciones de cobranza, enviará un segundo requerimiento de pago firmado por el Gerente de Crédito y Cobranza, al cliente moroso, a los diez días naturales posteriores a la fecha en que éste recibió el primer requerimiento de pago, estipulando un término de 5 días naturales a partir de la recepción del mismo, para realizar el pago total de su adeudo.
 - 2.4 Cuando aún no se reciba respuesta favorable del cliente al término de los cinco días señalados en el segundo requerimiento de pago, se gira citatorio firmado por persona facultada, para que acuda a las oficinas de la Gerencia de Crédito y Cobranza para establecer una fecha compromiso de pago por parte del cliente moroso.
 - 2.5 Si como resultado del citatorio mencionado en el punto anterior y en el supuesto de que se haya presentado el cliente para establecer una fecha compromiso de pago únicamente se elabora una minuta de trabajo estableciéndose el compromiso a cumplir por parte del cliente.
 - 2.6 Posteriormente y en el supuesto de que el cliente citado haya hecho caso omiso a los diversos requerimientos de pago y al citatorio enviado, se notificará dicha situación a la Subdirección de Recursos Financieros al día siguiente hábil posteriores a la cita establecida.
3. En los casos en que la Dirección General Adjunta de Administración a través de la Gerencia de Crédito y Cobranza, haya agotado las gestiones de cobro, ante el cliente que presente adeudos vencidos; mediante un oficio, la Subdirección de Recursos Financieros lo hará del conocimiento de la Subdirección de Atención a Clientes en un plazo no mayor de tres días hábiles posteriores a haber recibido la notificación, mediante oficio las diversas gestiones de cobro y adjuntando los requerimientos de pago hechos al cliente, dando por concluidas las gestiones administrativas de

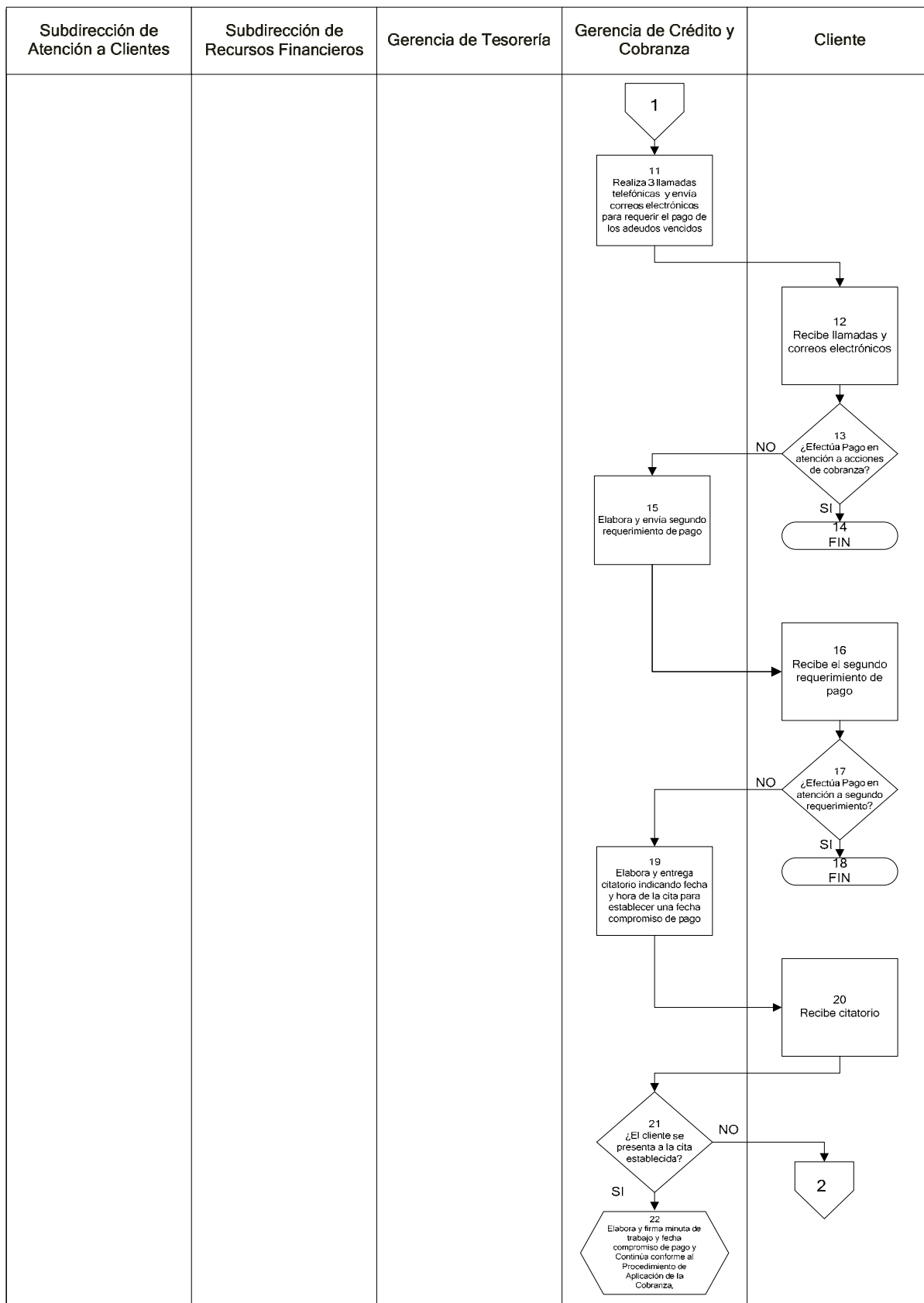
cobranza, por parte de las áreas financieras.

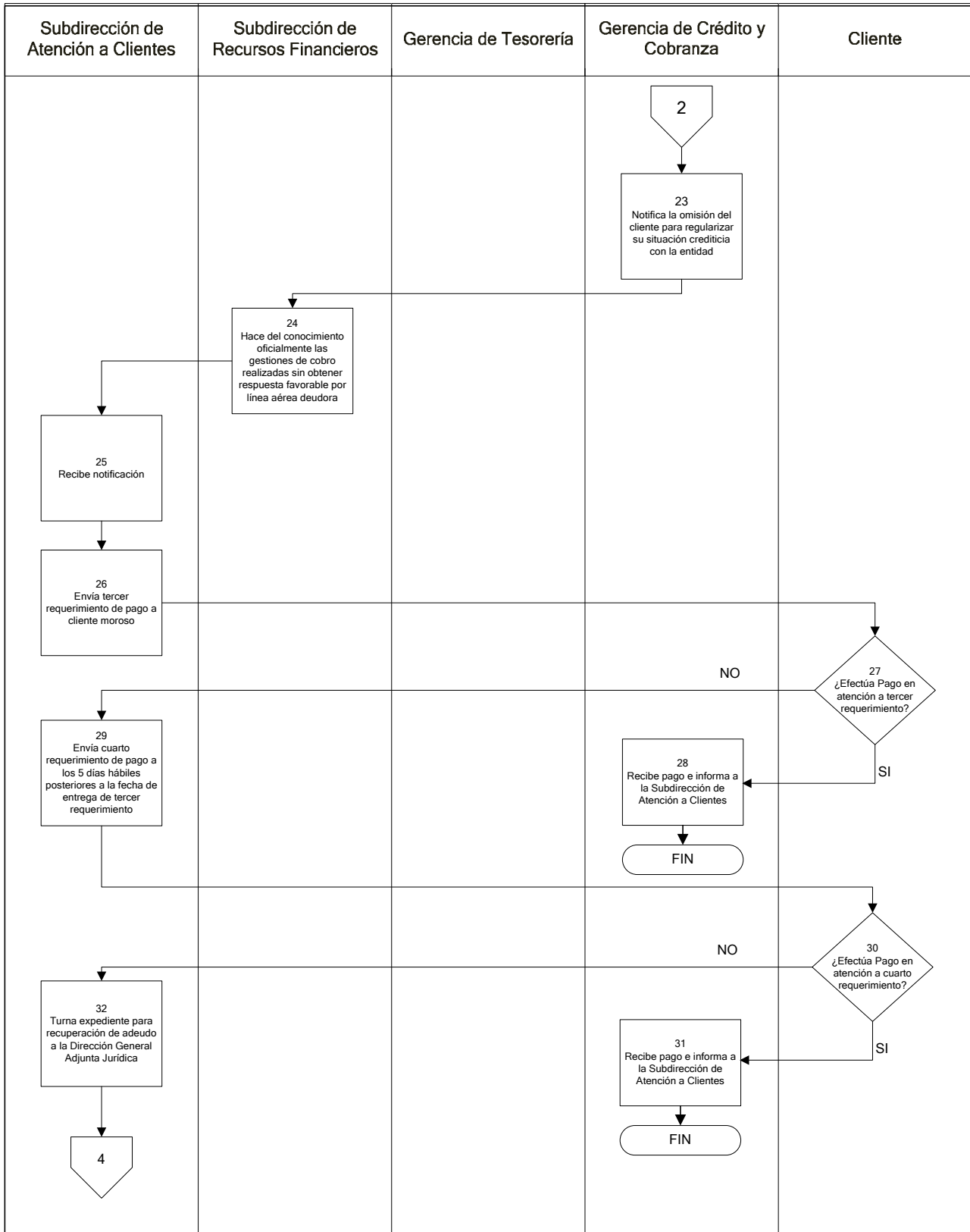
4. En los casos en que el cliente acuerde regularizar sus adeudos ante la Subdirección de Atención a Clientes, esta deberá de informarlo a la Subdirección de Recursos Financieros, mediante oficio, marcando copia a la Gerencia de Crédito y Cobranza.
5. Cuando la Subdirección de Atención a Clientes no haya obtenido respuesta favorable del cliente, y en el supuesto de que turnen el asunto a la Dirección General Adjunta Jurídica para la recuperación del adeudo, lo hará del conocimiento a la Subdirección de Recursos Financieros y a la Gerencia de Crédito y Cobranza marcando copia del oficio con que turna el expediente.
6. Respecto a los clientes turnados por la Subdirección de Atención a Clientes para la recuperación de adeudos por la vía legal, los estados de adeudos correspondientes deberán ser elaborados y firmados por persona facultada de la Gerencia de Crédito y Cobranza, cuando así lo requieran las áreas de la Dirección General Adjunta Jurídica, mismos que serán integrados con la información que se encuentra registrada en la base de datos del Sistema de Integral de Facturación ASA.
7. A partir de la fecha en que la Subdirección de Atención a Clientes turna el expediente del cliente a la Dirección General Adjunta Jurídica y ésta lo reciba para la gestión de recuperación de los adeudos, la Subdirección de Recursos Financieros evitará gestión alguna de cobro y mantendrá informada al área jurídica sobre los pagos o en su caso incremento de adeudo por el mismo concepto, situación que prevalecerá hasta en tanto el jurídico libere el caso.
8. En los casos de clientes turnados a jurídico, y se presenten ante la Gerencia de Crédito y Cobranza a cubrir el pago total o parcial del adeudo, serán turnados a la Gerencia de lo Contencioso, para que autorice, el recibir el pago parcial o total del adeudo, conforme lo evalúe de acuerdo al avance el proceso legal.
9. La Gerencia de lo Contencioso, mediante escrito deberá informar a la Gerencia de Crédito y Cobranza, la procedencia de recibir o rechazar el pago del adeudo. En el caso de que proceda, deberá informar el Nombre y/o razón social del cliente, el No. de Convenio, precisar el concepto (TUA) y el o los periodos a los cuales se deberá aplicar el pago autorizado.

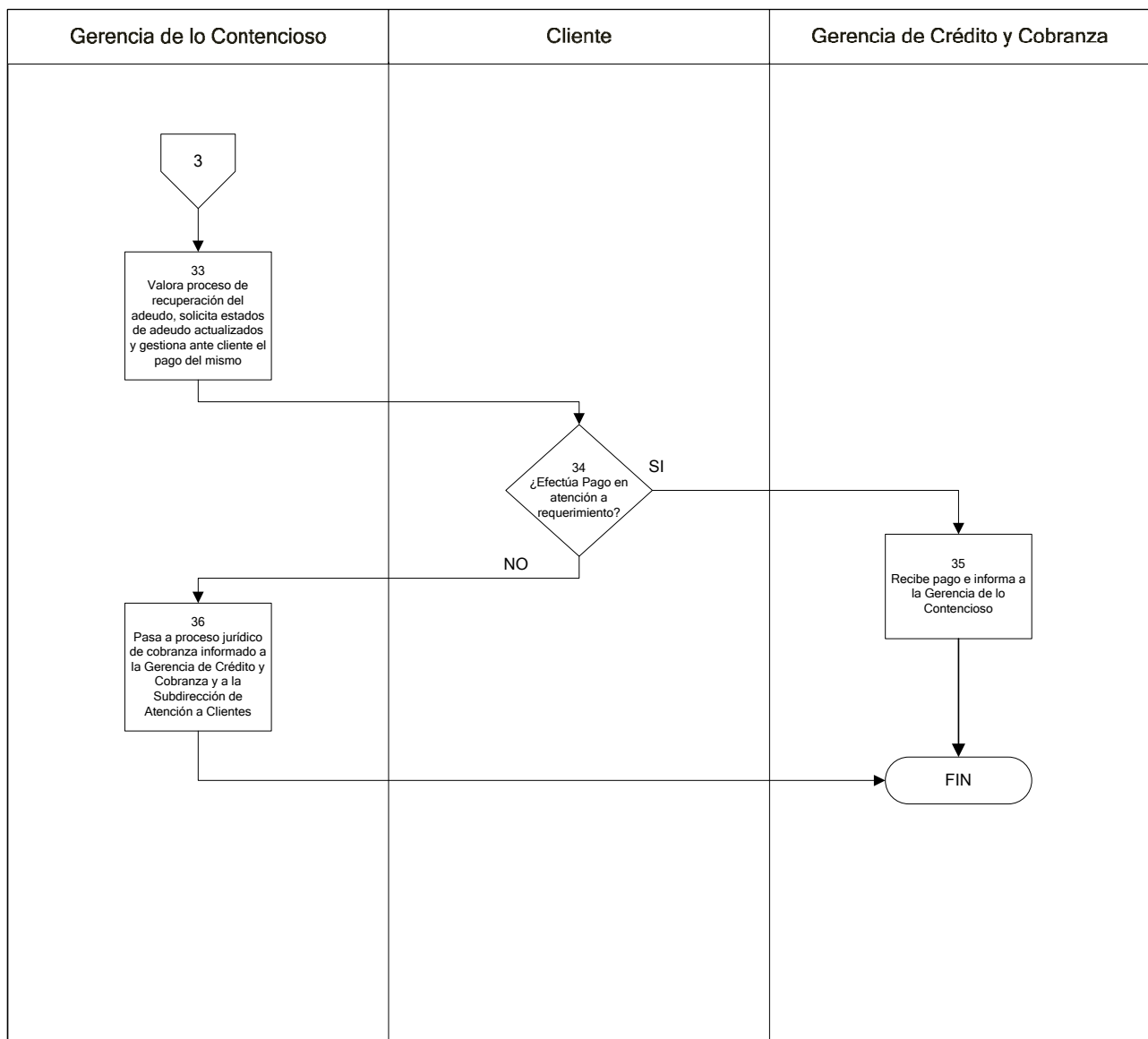
VI. Procedimiento para el Cobro de la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA)

Diagrama de Flujo









**Descripción narrativa del Procedimiento para la Cobranza de Adeudos por
Concepto de Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA)**

Actividad	Responsable	Descripción
1	Subdirección de Atención a Clientes	Envía Calendario mensual de fechas límite de pago de los esquemas : <ul style="list-style-type: none"> • Plazo Fijo con Contraprestación. • Plazo Ampliado sin Contraprestación.
2	Gerencia de Crédito y Cobranza	Recibe oficios que contienen el calendario de fechas límite de pago de las facturas emitidas por periodo operativo de TUA.
3	Gerencia de Tesorería	Envía oficio con los estados de Cuenta Bancarios del Banco Nacional de México, S.A. en la Cuenta Concentradora definida por Nacional Financiera, S.N.C., donde se refleje la fecha de los depósitos realizados por los clientes por el concepto de TUA.
4	Gerencia de Crédito y Cobranza	Consulta Estados de Cuenta e identifica depósitos recibidos y hace aplicaciones.
5		¿Pagó en fecha límite? NO: pasa a la actividad 7
6		SI: Fin de este procedimiento.
7	Gerencia de Crédito y Cobranza	Envía requerimiento de pago, al cliente moroso, al día siguiente hábil del incumplimiento.
8	Cliente	Recibe el primer requerimiento de pago.
9		¿Efectúa el pago en atención al primer requerimiento de pago? NO: pasa a la actividad 11
10		SI: Fin de este procedimiento.
11	Gerencia de Crédito y Cobranza	Efectúa al menos 3 llamadas telefónicas y envía correos electrónicos al cliente para requerir el pago de los adeudos vencidos.
12	Cliente	Recibe las llamadas y correos electrónicos
13		¿Efectúa el pago en atención a las acciones de cobranza efectuadas en paralelo al primer requerimiento? NO: pasa a la actividad 15.
14		SI: Fin de este procedimiento.

Actividad	Responsable	Descripción
15	Gerencia de Crédito y Cobranza	Envía un segundo requerimiento de pago, al cliente moroso, a los diez días naturales posteriores a la fecha en que éste recibió el primer requerimiento de pago, estipulando un término de 5 días naturales a partir de la recepción del mismo, para realizar el pago total de su adeudo.
16	Cliente	Recibe el segundo requerimiento de pago.
17		¿Efectúa el pago en atención al segundo requerimiento de pago? NO: pasa a la actividad 19
18		SI: Fin de este procedimiento y se remite al Manual de Procedimientos para la Integración, Aplicación de la Cobranza, Notas de Crédito y Cobro de Costos Financieros bajo el Régimen de Crédito
19	Gerencia de Crédito y Cobranza	Al término de los cinco días señalados en el segundo requerimiento de pago, se gira citatorio, indicando fecha y hora de la cita para establecer una fecha compromiso de pago por parte del cliente.
20	Cliente	Recibe citatorio.
21	Gerencia de Crédito y Cobranza	¿El cliente se presenta a la cita establecida? NO: pasa a la actividad 23.
22		SI: Elabora y firma minuta de trabajo estableciendo fecha compromiso de pago sin exceder de 30 días naturales posteriores a la fecha de firma.
23	Gerencia de Crédito y Cobranza	Notifica por escrito a la Subdirección de Recursos Financieros la omisión del cliente para regularizar su situación crediticia con la Entidad.
24	Subdirección de Recursos Financieros	Hace del conocimiento de manera oficial a la Subdirección de Atención a Clientes las gestiones de cobro adjuntando los requerimientos de pago y en consecuencia la conclusión de las acciones de cobranza administrativa.
25	Subdirección de Atención a Clientes	Recibe notificación.
26		Envía un tercer requerimiento al cliente moroso, en un plazo no mayor de 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que recibió el oficio de la Subdirección de Recursos Financieros.

Actividad	Responsable	Descripción
27	Cliente	¿Efectúa el pago en atención al primer requerimiento de la Subdirección de Atención a Clientes? NO: pasa a la actividad 29
28	Gerencia de Crédito y Cobranza	SI: informa a la Subdirección de Atención a Clientes, el pago del adeudo. Fin de este procedimiento.
29	Subdirección de Atención a Clientes	Envía cuarto requerimiento, a los cinco días hábiles posteriores a la fecha en que el cliente recibió el tercer requerimiento.
30	Cliente	¿Efectúa el pago en atención al cuarto requerimiento? NO: pasa a la actividad 32.
31	Gerencia de Crédito y Cobranza	SI: informa a la Subdirección de Atención a Clientes, el pago del adeudo. Fin de este procedimiento.
32	Subdirección de Atención a Clientes	Turna expediente a la Dirección General Adjunta Jurídica con copia a la Subdirección de Recursos Financieros y a la Gerencia de Crédito y Cobranza.
33	Gerencia de lo Contencioso	Recibe expediente y valora el proceso de recuperación del adeudo. Solicita a la Gerencia de Crédito y Cobranza los estados de cuenta actualizados y firmados por el titular de la Gerencia.
34	Cliente	¿Acude a la Gerencia de Crédito y Cobranza pretendiendo realizar un pago total o parcial? NO: pasa a la actividad 36
35	Gerencia de Crédito y Cobranza	SI: Recibe pago e Informa a la Gerencia de lo Contencioso. Fin de este procedimiento.
36	Gerencia de lo Contencioso	Pasa a proceso jurídico de cobranza informando a la Gerencia de Crédito y Cobranza y a la Subdirección de Atención a Clientes.
		Fin de Procedimiento

VII. Glosario

Siglas y Abreviaturas

TUA

Tarifa de Uso de Aeropuerto (a) Tarifa a cargo de las personas en calidad de Pasajeros (distintos a los Pasajeros Exentos), aborden una aeronave de transporte público aéreo, en vuelo de salida y que para ello usen las instalaciones del Aeropuerto.

Siglas y Abreviaturas

CLIENTE

Línea aérea o Transportista, titular de una concesión o permiso para la prestación de servicios de transporte aéreo regular y no regular de pasajeros.

GESTIÓN DE COBRO

Todas las acciones o requerimientos escritos, telefónicos o por correo electrónico tendientes a obtener el pago de la facturación emitida por concepto de TUA.