

Procedimientos de los Servicios y Uso de los Salones Oficiales en Terminal 1 y 2 del Aeropuerto Internacional Benito Juárez.

Contenido

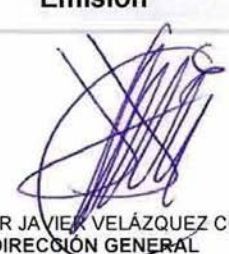
I. Formalización del documento.....	3
II. Marco Legal.....	5
III. Ficha de Identificación.....	6
IV. Plan de Calidad.....	7
V. Normas y Políticas.....	10
VI. Procedimientos.....	13
Para el Uso de Salón Oficial Terminal 1 y 2 en el Caso de Llegadas	13
Diagrama de Flujo	
Descripción Narrativa	
Para el Uso de Salones de las Terminales 1 y 2 en el Caso de Salidas	18
Diagrama de Flujo	
Descripción Narrativa	
VII. Formas e Instructivos de Llenado	21
Programa de Atenciones	
VIII. Glosario.....	25
IX. Anexos.....	26
Anexo 1 Usuários Acreditados para los Salones Oficiales.	
Anexo 2 Requisitos para Uso de los Salones Oficiales.	

*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
Procedimientos de los Servicios y Uso de los Salones Oficiales en Terminal 1 y 2 del Aeropuerto Internacional Benito Juárez.	AICM-PR-052-2003	Julio de 2009
Tipo	Área	
Manual de Organización Manual de Procedimientos ✓ Manual de Normas y Políticas Manual de Comité Instructivo Otro (Especificar)	Gerencia de Relaciones Públicas	

Elaboración	Emisión	Autorización
 LIC. FRANCISCO JAVIER CAMPUZANO ESTRADA SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN CORPORATIVA	 LIC. HÉCTOR JAVIER VELÁZQUEZ CORONA DIRECCIÓN GENERAL	 LIC. HÉCTOR JAVIER VELÁZQUEZ CORONA DIRECCIÓN GENERAL
 DAVID FLORES GUILLAUMIN SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	 DAVID FLORES GUILLAUMIN SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	 C.P. SERGIO FONG BAEZA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN

Control de Cambios

FECHA	VERSIÓN	SECCIÓN MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
			La Hoja de Registro inicial se encuentra en resguardo de la Gerencia de Organización y Procesos			 D.F.G. SS
Dic. /08	2.0	INTEGRAL	Oficios área generadora DG/GRP/0184/08, presentado en la 4ta sesión ordinaria 2008 del COMERI mediante dictamen favorable O-4/2008/03, indicándose por el Comité definir los salones por categorías e incluir términos en el glosario.			 D.F.G. Secretario Ejecutivo COMERI
Jul. /09	3.0	INTEGRAL	Actualización integral de la normatividad y cambio de nombre anterior: "Manual de Procedimientos para el Uso de los Salones de Recepción en Terminal 1 y 2 del Aeropuerto Internacional Benito Juárez de México", permaneciendo su registro AICM-PR-052-2003 sin modificar. Nombre actual: "Procedimientos de los Servicios y Uso de los Salones Oficiales en Terminal I y II del Aeropuerto Internacional Benito Juárez". Oficio área generadora DG/GRP/126/09, presentado en la 3ra sesión extraordinaria 2009 del COMERI mediante dictamen favorable COMERI EO-3/2009/02.			 D.F.G. Secretario Ejecutivo COMERI
Sep. /12	4.0	INTEGRAL	Actualización de la Sección IX, Anexo 1 mediante oficio DG-SSC-/00048/2012.			 D.F.G. 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
Ley de Aeropuertos.	22 de Diciembre de 1995 Última Reforma 21 de enero 2009
Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.	13 de Marzo de 2002 Última Reforma 2 28 de mayo 2009
Reglamento de la Ley de Aeropuertos.	17 de Febrero de 2000 Última Reforma 9 de Septiembre 2003

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 establece las normas, políticas y procedimientos para la prestación de servicios y uso de los espacios denominados Salones Oficiales ubicados en las terminales 1 y 2 que administra la Dirección General a través de la Gerencia de Relaciones Públicas.

Propósito

- Auxiliar a los pasajeros susceptibles de atención en los trámites establecidos por las aerolíneas y autoridades que intervienen en salidas y llegadas, nacionales e internacionales, sin requerirles a estas instancias, mas acción que la procedente conforme su normatividad; así como brindar un espacio confortable y privado durante su estancia en el aeropuerto.
- Procurar el uso eficiente de los Salones Oficiales de Terminal 1 y 2.

Objetivo

- Atender el servicio que requiere el Ejecutivo Federal, en lo referente a protocolos diplomáticos; atención para funcionarios federales y superiores pertenecientes a los poderes ejecutivo, legislativo y judicial; líderes nacionales de partidos políticos y de la iglesia acreditados ante las autoridades; titulares de los gobiernos de los estados y demás autoridades referidas en el Anexo 1, acreditando la operación de los Salones Oficiales.
- Brindar una atención de forma clara y satisfactoria a los funcionarios, estableciendo una calidad en el servicio a nivel del Aeropuerto Internacional Benito Juárez.

Alcance

El presente documento aplica una normatividad de carácter general y sus procedimientos, para el uso y servicios de los Salones Oficiales, de las Terminales 1 y 2 así como, para todo el personal que labora en la Gerencia de Relaciones Públicas.

Tipo de Proceso

- Sustantivo.
- De Atención al Público.

IV. Plan de Calidad

Evento Generador

Solicitud de atención de servicio y uso, de los Salones Oficiales, para pasajeros acreditados en conformidad con el Anexo 1.

Cliente-Proveedor

CLIENTE	ADMINISTRADOR DEL PROCESO	PROVEEDOR
Usuario acreditado	Gerencia de Relaciones Públicas	Subdirección de Seguridad, Gerencia de Centro de Control Operativo y Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre.

Actores Internos

- Dirección General.
- Subdirección de Seguridad.
- Gerencia de Relaciones Públicas.
- Gerencia del Centro de Control Operativo.
- Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre.

Actores Externos

- Secretaría de Relaciones Exteriores.
- Subdelegación Regional del Instituto Nacional de Migración en el AICM en el Distrito Federal.
- Aduana México en el Aeropuerto.
- Policía Federal.

Controles

- Catálogo de Usuarios Acreditados;
- Aprobación de Dirección General para Atenciones Especiales.
- Aprobación de inclusión al Catálogo de Usuarios Acreditados por el Gerente de Relaciones Públicas.
- Notificación de procedencia o improcedencia de la Solicitud de Atención.
- Programa de Atenciones.

Recursos a Utilizar

- Gafetes Provisionales de Acceso a SUE.
- Correos electrónicos.
- Programa de Atenciones.
- Documentos e itinerario(s) propios del pasajero.

Entorno Tecnológico

- Radios de comunicación portátiles.
- Computadora Personal (PC).
- Teléfono.

Tiempos y Frecuencias

Procedimiento	Tiempo y Frecuencia del Ciclo
Para el uso del Salón Oficial de la Terminal 1 y 2 en el Caso de Llegadas.	El tiempo de este procedimiento está determinado por la solicitud del mismo, estableciendo un estándar de 300 a 500 solicitudes al mes, con una duración mínima de 30 min y una máxima de 2 hrs.
Para el uso del Salón Oficial de la Terminal 1 y 2 en el Caso de Salidas.	El tiempo de este procedimiento está determinado por la solicitud del mismo, estableciendo un estándar de 300 a 500 solicitudes al mes, con una duración mínima de 30 min y una máxima de 2 hrs.

Actividad	Tiempo y/o Frecuencia
Resolución a Solicitud de Atención.	Se establece un tiempo menor a 60 minutos, de acuerdo a la solicitud de atención.
Notificación a Aduana México y al Instituto Nacional de Migración.	Esta se realiza con un mínimo de 3hrs y un máximo de 24hrs previo a la atención.
Notificación a la Subdirección de Seguridad y a la Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre.	Esta se realiza con un mínimo de 3hrs y un máximo de 24hrs previo a la atención.
Documentación y traslado.	De acuerdo a la correcta secuencia de las actividades, esta se realiza en un promedio de 40 min.

Indicadores o Medidas de Desempeño

- Número de solicitudes presentadas / Número de respuestas emitidas antes de cumplidos los 60 minutos.
- Número de solicitudes procedentes / Número de atenciones realizadas de conformidad a este documento.

V. Normas y Políticas

Normas

1. Las solicitudes deberán presentarse de manera escrita, estableciendo los criterios de la atención a requerir y haciendo entrega de esta preferentemente vía correo electrónico para su pronta atención.
2. Para acceder a los Servicios y Uso de Salones Oficiales, los usuarios deberán presentar su Solicitud de Atención preferentemente con una anticipación de 24 horas, registrándose éstas como “oportunas” y en un tiempo menor como “extemporáneas”.
3. La Gerencia de Relaciones Públicas es la responsable de la administración y buen uso de los Salones Oficiales de las Terminales 1 y 2, así como de los servicios que se prestan como parte de las atenciones brindadas por la misma gerencia.
4. El personal de la Gerencia de Relaciones Públicas deberá otorgar atenciones únicamente a las personas que ocupan un cargo de conformidad al Anexo 1 y a los expresamente autorizados por la Dirección General, según sea el caso.
5. El Salón Oficial brindará atenciones con acceso a al personal de asistencia de los usuarios acreditados (visitantes) de conformidad a lo señalado en el Anexo 1 de este procedimiento, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el Programa Local de Seguridad del AICM y autorizados por la la Comandancia General, DGAC. Al respecto las solicitudes de Permiso Provisional con Fotografía (PPF) que el Salón Oficial presente a la Gerencia de Identificación Aeroportuaria de la Subdirección de Seguridad del AICM, mantienen las condiciones de requerir de acompañamiento del personal del Salón Oficial, devolución del PPF al término de su uso y no existen gestiones para acreditar personal armado.
6. Para el trámite y expedición de PPF por la Gerencia de Identificación Aeroportuaria a través del Salón Oficial, el visitante deberá presentarse con la anticipación de 60 minutos. En menor tiempo, su acceso queda sujeto a la priorización que determine el personal del Salón Oficial asignado a la atención, considerando que existen factores como toma de fotografía y emisión del PPF, distancia de la posición del vuelo, acceso por filtro, tiempo de abordaje, entre otros.
7. En caso de que el personal de la Gerencia de Relaciones Públicas detecte a un tercero realizando atenciones similares, deberá dar aviso inmediato a la Subdirección de Seguridad del AICM para que ésta proceda en lo conducente.
8. El personal de la Gerencia de Relaciones Públicas cuando se encuentre guiando a un usuario al Salón Oficial podrá circular por puntos de inspección en contra flujo bajo los procedimientos de seguridad establecidos por autoridades correspondientes.
9. Las características de los Servicios y/o Uso de los Salones Oficiales en que se de la asistencia a funcionarios y/o diplomáticos, estarán determinados por la categoría que les corresponda de acuerdo a su cargo o nivel, conforme Anexo 1.

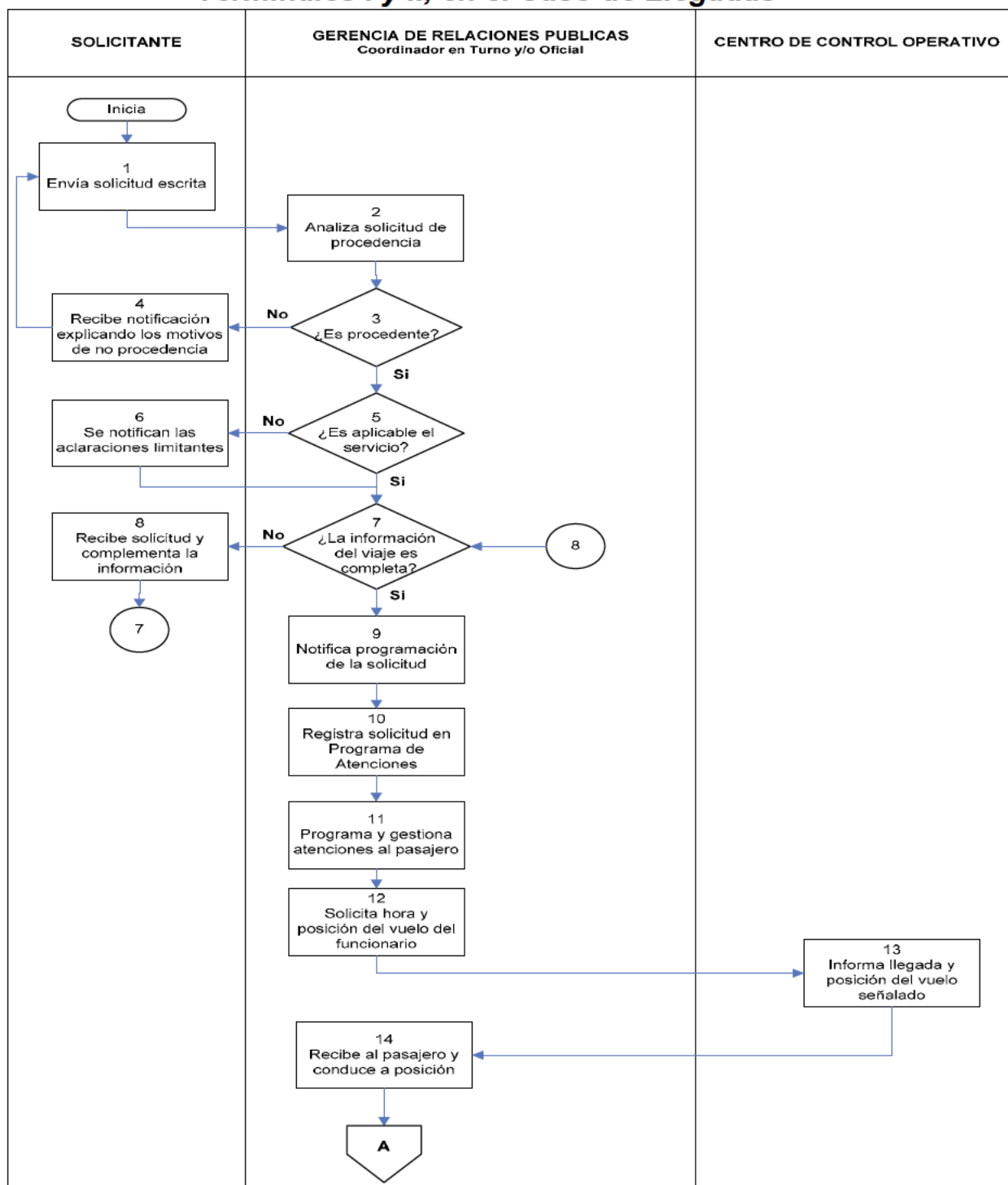
Políticas

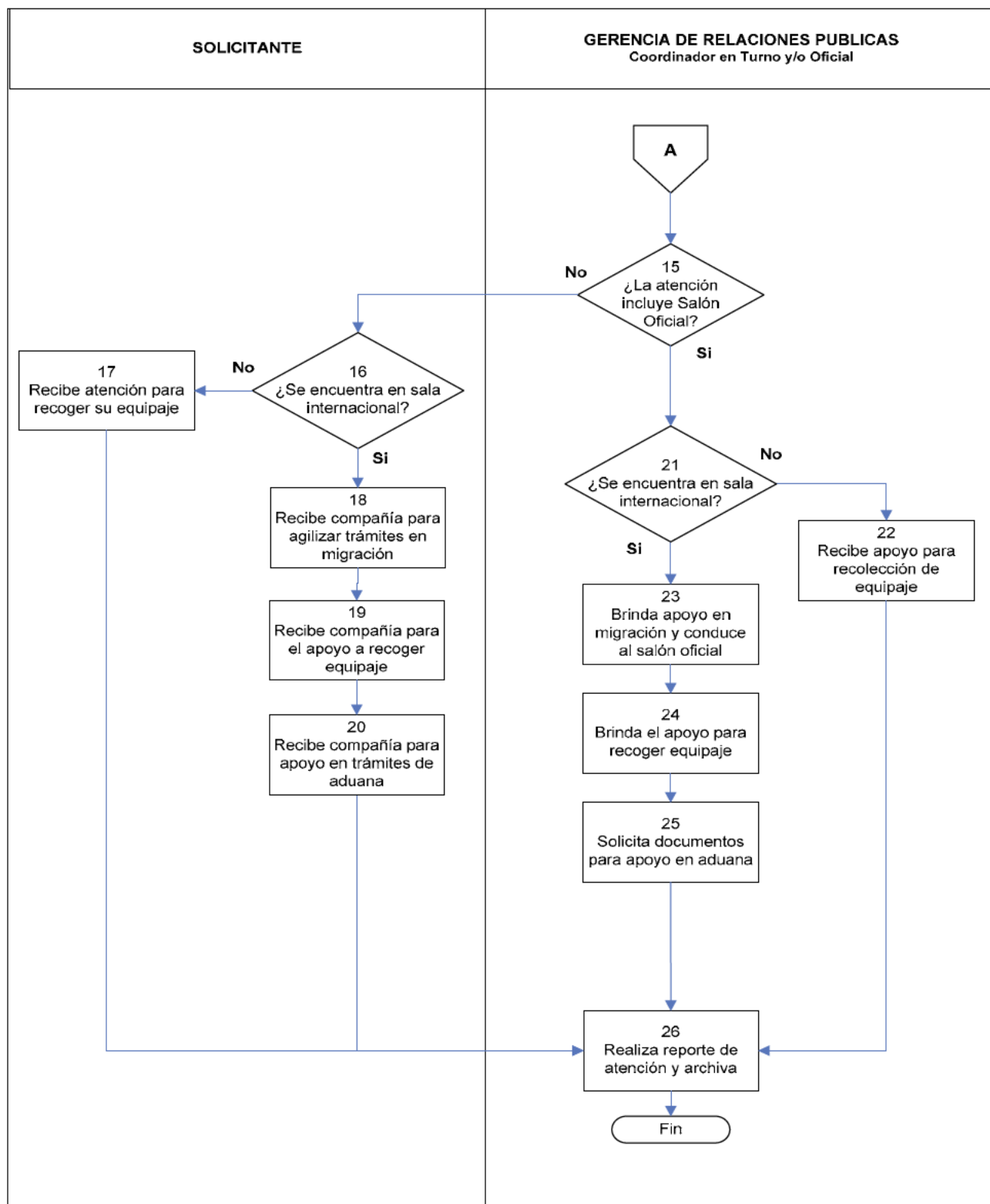
1. Las categorías de oficiales y coordinadores, establecidas por la Gerencia de Relaciones Públicas, se definirán como:
 - **“Oficiales”**: personal de la Gerencia de Relaciones Públicas que brinda las atenciones.
 - **“Coordinadores”**: “Oficial” que se le encomienda supervisar durante el turno correspondiente que las atenciones sean realizadas con calidad, profesionalismo y en estricto apego a lo establecido en este documento.
2. Las solicitudes “oportunas” y que sean procedentes conforme al Anexo 1 se atenderán aún y cuando se requiera efectuar ajustes en el horario del personal, las presentadas con carácter de “extemporáneas” aún y cuando sean procedentes conforme al Anexo 1 podrán ser rechazadas si el tiempo y la falta de personal en turno impiden efectuar el servicio.
3. Las atenciones de llegada y salida de pasajeros, serán atendidas única y exclusivamente por personal adscrito a la Gerencia de Relaciones Públicas del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
4. Para la correcta y oportuna atención tanto de funcionarios como diplomáticos se podrán establecer horarios escalonados, cubriendo con ello, las necesidades de atención y servicio dentro de los salones oficiales de Terminal 1 y 2.
5. Corresponde a la Gerencia de Relaciones Públicas integrar y mantener actualizado el Catálogo de Usuarios Acreditados en concordancia con el Anexo 1.
6. A solicitud de los usuarios y en caso de que aplique el apoyo en vialidad, conforme al Anexo 1, se requerirá a la Subdirección de Seguridad y a la Gerencia de Transportación Terrestre del AICM la coordinación con la Policía Auxiliar y la Policía Federal, respectivamente, para que el vehículo del usuario permanezca en la vialidad cerca de la puerta por donde saldrá el pasajero, sin obstruir el libre tránsito y sin que exceda los 30 minutos.
7. En la asignación de salones a los funcionarios prevalecerá el cumplimiento satisfactorio de las atenciones que requiera la Secretaría de Relaciones Exteriores en lo referente a Uso del Salón Oficial para ceremonias protocolarias.
8. Las solicitudes presentadas por la Secretaría de Relaciones Exteriores serán brindadas en compañía de personal de la Dirección General de Protocolo.

9. Previa solicitud del Estado Mayor Presidencial, se coordinará con el Centro de Control Operativo la asignación de posición cercana al Salón Oficial al vuelo del funcionario o diplomático, siempre y cuando se trate de personalidades de primer nivel.
10. Para efectuar trámites ante las aerolíneas previamente a la llegada del usuario, se requiere la presencia de un representante que porte los documentos originales requeridos. Cuando a dicho representante se le otorgue acceso ante autoridades y bandas de equipaje será con la finalidad que realice los trámites y reciba el equipaje, siendo únicamente guiado y acompañado por personal de la Gerencia de Relaciones Públicas.
11. Será criterio de esta gerencia efectuar el apoyo de acompañamiento y auxilio en los trámites correspondientes en los módulos de migración y aduana cuando la ocupación de los salones imposibilite la estancia de un usuario más.
12. El acceso a Salas de Última Espera por los Salones Oficiales opera en apego a la legislación, normas y reglamentos aplicados en el Programa Local de Seguridad Autorizado por la Comandancia General, DGAC, por lo que el personal del Salón Oficial debe cumplir con los procedimientos de dicho programa.
13. Se establecerá un tiempo compromiso para la generación de respuestas a las solicitudes, en base a la capacidad técnica y operativa del área, procurando con ello mantener un estándar de calidad en el servicio.

VI. Procedimientos

Diagrama de Flujo del Procedimiento para el Uso de Salón Oficial en Terminales I y II, en el Caso de Llegadas





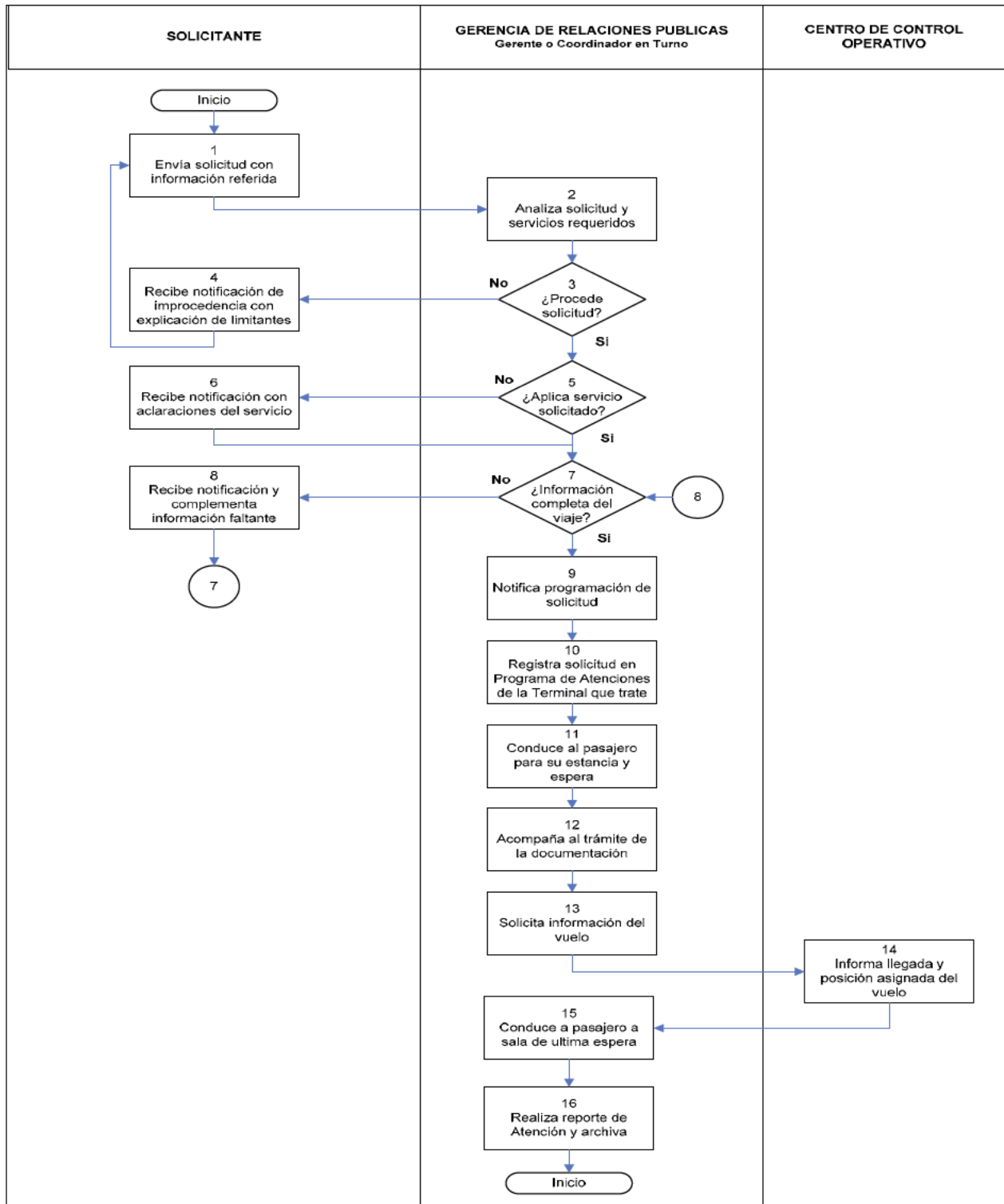
Descripción Narrativa

No.	Responsable	Descripción
1	Solicitante	Envía solicitud escrita con la información requerida especificada en Anexo 2. Nota: Esta solicitud puede ser enviada vía correo electrónico, documento original o fax.
2	Gerencia de Relaciones Públicas Oficina de Relaciones Públicas	Recibe y analiza que la solicitud y servicios requeridos sean viables conforme a la clasificación de usuarios y criterios de servicios establecidos en el Anexo 1 que contenga la información requerida respecto al viaje conforme Anexo 2.
3		¿Es procedente la solicitud para el usuario referido? No: continúa en la siguiente actividad. Sí: continúa en la actividad 5.
4	Solicitante	No. Recibe notificación de la improcedencia de su solicitud, explicándole las limitantes.
5	Gerencia de Relaciones Públicas Oficina de Relaciones Públicas	Sí. ¿Es aplicable el servicio solicitado para el usuario? No: continúa en la siguiente actividad. Sí: continúa en la actividad 7.
6	Solicitante	No. Se notifica al solicitante y aclaran limitantes.
7	Gerencia de Relaciones Públicas Oficina de Relaciones Públicas	Sí. ¿La información del viaje es completa? No: continúa en la siguiente actividad. Sí: continúa en la actividad 9.
8	Solicitante	No. Complementa la información requerida faltante. Continúa en la actividad 7.
9	Gerencia de Relaciones Públicas Oficina de Relaciones Públicas	Sí. Notifica al solicitante la programación de acuerdo a su solicitud.
10	Gerencia de Relaciones Públicas Coordinador y/o Oficial	Registra la solicitud en el "Programa de Atenciones" de la Terminal correspondiente.
11		Programa y Gestiona las atenciones en base al Programa de Atenciones. Nota 1: En caso de que ser vuelo internacional notifica programación a la Subdelegación Regional del Instituto Nacional de Migración en el AICM en el Distrito Federal y a Aduana México en el Aeropuerto. Nota 2: En caso de requerir y aplicar conforme el Anexo 1 la estancia en vialidad, se notifica a la Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre y la Subdirección de Seguridad, ambas del AICM.

No.	Responsable	Descripción
12		Solicita vía telefónica al Centro de Control Operativo la hora y posición del vuelo en el que llegará el funcionario sujeto de la atención.
13	Centro de Control Operativo	Informa la hora de llegada y la posición asignada del vuelo en el que el funcionario sujeto de la atención llegará.
14	Gerencia de Relaciones Públicas Oficial	Se conduce a posición y recibe al pasajero. Nota: En caso de no ser identificable el pasajero, el oficial deberá apoyarse con identificador de nombre o logotipo.
15		¿La atención de llegada incluye Salón Oficial? No: continúa en la siguiente actividad. Si: continúa en la actividad 21.
16	Solicitante	No. ¿Se encuentra en sala Internacional? No: continúa en la siguiente actividad. Si: continúa en la actividad 18.
17	Gerencia de Relaciones Públicas Oficial	No. Se conduce al funcionario sujeto de atención a recoger su equipaje.
18		Si. Solicita al pasajero documentación, para realizar los trámites correspondientes ante la Aduana de México y el Instituto Nacional de Migración en el AICM. Nota: El Oficial de Relaciones Públicas acompañará al funcionario para agilizar los trámites migratorios y aduanales pero no intervendrá en la gestión de los mismos.
19	Solicitante	Recibe el apoyo para recoger el equipaje del funcionario sujeto de atención y entregárselo al mismo, esto en compañía del personal del funcionario.
20	Gerencia de Relaciones Públicas Oficial	Apoya al pasajero con sus documentos para brindar el apoyo y realizar los trámites correspondientes ante la Aduana de México.
21		¿Se encuentra en sala Internacional? Si: continúa en la siguiente actividad. No: continúa en la actividad 23.
22		No. Traslada al pasajero al Salón Oficial para efectuar los apoyos correspondientes, en la recolección de equipaje.
23		Si. Solicita al pasajero sus documentos para brindar el apoyo para realizar los trámites correspondientes ante el Instituto Nacional de Migración en el AICM en el Distrito Federal. Nota: El Oficial de Relaciones Públicas acompañará al personal del funcionario para agilizar los trámites migratorios y aduanales pero no intervendrá en la gestión de los mismos.

No.	Responsable	Descripción
24		Brinda el apoyo para recoger el equipaje del funcionario sujeto de atención y entregárselo al mismo, esto en compañía del personal del funcionario. Nota: El Oficial de Relaciones Públicas acompañará al personal del funcionario para recoger el equipaje pero no será su función el cargar dicho equipaje.
25		Solicita al pasajero sus documentos para brindar el apoyo y realizar los trámites correspondientes ante la Aduana de México.
26	Gerencia de Relaciones Públicas Coordinador y/o Oficial	Realiza reporte de la atención brindada, donde se registra cualquier observación de la misma y dándose por concluido este procedimiento.
Termina procedimiento		

Diagrama de Flujo del para el Uso de Salones de las Terminales I y II en el Caso de Salidas



Descripción Narrativa

Para el Uso de Salones de las Terminales I y II en el Caso de Salidas

No.	Responsable	Descripción
1	Solicitante	Envía solicitud escrita con la información requerida especificada en Anexo 2. Nota: Esta solicitud puede ser enviada vía correo electrónico, documento original o fax.
2	Gerencia de Relaciones Públicas Oficina de Relaciones Públicas	Recibe y analiza que la solicitud y servicios requeridos sean viables conforme a la clasificación de usuarios y criterios de servicios establecidos en el Anexo 1 que contenga la información requerida respecto al viaje conforme Anexo 2.
3		¿Es procedente la solicitud para el usuario referido? No: continúa en la siguiente actividad. Sí: continúa en la actividad 5.
4	Solicitante	No. Recibe notificación de la improcedencia de su solicitud, explicándole las limitantes.
5	Gerencia de Relaciones Públicas Oficina de Relaciones Públicas	Sí. ¿Es aplicable el servicio solicitado para el usuario? No: continúa en la siguiente actividad. Sí: continúa en la actividad 7.
6	Solicitante	No. Se notifica al solicitante y aclaran limitantes.
7	Gerencia de Relaciones Públicas Oficina de Relaciones Públicas	Sí. ¿La información del viaje es completa? No: continúa en la siguiente actividad. Sí: continúa en la actividad 9.
8	Solicitante	No. Complementa la información requerida faltante.
9	Gerencia de Relaciones Públicas Oficina de Relaciones Públicas	Sí. Se notifica al solicitante la programación de su solicitud.
10	Gerencia de Relaciones Públicas Coordinador y/o Oficial	Se registra la solicitud en el "Programa de Atenciones" de la Terminal correspondiente.
11		Se conduce al pasajero al Salón designado para su estancia y espera. Nota: El día de la atención se recibirá al pasajero sujeto del servicio, solicitando sus documentos para revisión.
12		Se efectúa trámite de la documentación ante la Aerolínea y en caso de ser un vuelo internacional ante la Subdelegación Regional del Instituto Nacional de Migración en el AICM en el Distrito Federal. Nota: El Oficial de Relaciones Públicas acompañará al personal del

No.	Responsable	Descripción
		funcionario para agilizar los trámites migratorios pero no intervendrá en la gestión de los mismos.
13	Gerencia de Relaciones Públicas Oficial	Solicita vía telefónica al Centro de Control Operativo la hora y posición del vuelo que tomará el funcionario sujeto de la atención.
14	Centro de Control Operativo	Informa la hora de llegada y la posición asignada del vuelo en el que el funcionario sujeto de la atención llegará.
15	Gerencia de Relaciones Públicas Oficial	Previo el arribo del avión, se conduce al pasajero sujeto de la atención a la Sala de Última Espera para que aborde su vuelo.
16	Gerencia de Relaciones Públicas Coordinador y/o Oficial	Realiza reporte de la atención brindada, donde se registra cualquier observación de la misma y dándose por concluido este procedimiento.
Termina procedimiento		

VII. Formas e Instructivos de llenado

Reportes

Nombre	Frecuencia
Programa de Atenciones	Un registro por atención y un corte por turno, 3 diarios como máximo en cada terminal.

Programa de Atenciones



AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

DIRECCIÓN GENERAL

GERENCIA DE RELACIONES PÚBLICAS

[illegible]

Instructivo de llenado del Programa de Atenciones

(Para ser llenado por la Gerencia de Relaciones Públicas)

N	Número consecutivo de registro de Solicitud de Atención.
Hora solicitud	Hora en la que se recibe el correo de solicitud.
Hora de confirmación	Hora en la que se da respuesta al solicitante especificando si procede o no la atención.
Fecha de solicitud	Fecha en la que se recibe el correo de solicitud.
Fecha de atención	Fecha en la que efectivamente se brindará la atención.
Dependencia	Dependencia a la que pertenece el solicitante.
Contacto	Nombre de la persona que solicita la atención.
Cargo contacto	Cargo o función de la persona que solicita la atención.
Solicitante	Nombre de la persona susceptible de la atención, acreditada dentro del Catálogo de Usuarios Acreditados.
Cargo solicitante	Cargo de la persona susceptible de la atención, acreditada dentro del Catálogo de Usuarios Acreditados.
Pasajero	Nombre de la(s) persona(s) que efectivamente hará uso del servicio, esto es el (los) usuario(s).
Tipo de atención	Vuelo de (S) salida, (LL) llegada y (NAL) Nacional o (INT) Internacional.
Aerolínea	Siglas y el nombre de la aerolínea que operará el vuelo del (de los) usuario(s).
Numero de vuelo	Número del vuelo en el que arribará(n) o el que abordará(n) el (los) usuario(s)
Hora de vuelo	Hora del vuelo en el que arribará(n) o el que abordará(n) el (los) usuario(s).
Salón asignado	Nombre del Salón Oficial designado para la estancia del usuario, de lo contrario se escribe N/A
Oficial asignado	Nombre del Oficial de la Gerencia de Relaciones Públicas designado por el Coordinador en turno para efectuar dicha atención.
Turno	Terminal (T), 1 ó 2, en la que se efectuará la atención; y turno (M) matutino (V) vespertino, o (N) nocturno.
Comentarios	Observación(es) relevante(s) acerca de la atención que permita un mayor control del registro.
Documentación	Existencia de apoyo de documentación con la aerolínea en cuestión "S", en caso contrario letra "N".

Migración	Existencia de orientación y apoyo al usuario en trámites ante la Subdelegación Regional del Instituto Nacional de Migración en el AICM en el Distrito Federal letra "S", de lo contrario letra "N".
Aduana	Existencia de orientación y apoyo al usuario en trámites ante la Aduana de México en el Aeropuerto, se colocará la letra "S", de lo contrario la letra "N".
Numero de gafetes	Número de gafetes provisionales utilizados y previamente autorizados, para realizar la atención.
Doc armas	Existencia de orientación y apoyo al usuario en trámites ante la Policía Federal letra "S", de lo contrario letra "N".
PROFEPA	Existencia de orientación y apoyo al usuario en trámites ante PROFEPA letra "S", de lo contrario letra "N".
Oficial previo	Nombre del oficial que en primera instancia brindó la atención en caso de que hubo un cambio de oficial designado, debido a la duración de la atención, que sea vuelo en conexión, o sea cambio de turno de los oficiales.

IX. Glosario

Siglas y Abreviaturas

AICM	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.
CCO	Centro de Control de Operaciones.
GSTT	Gerencia de Servicios de Transportación Terrestre.
INM	Instituto Nacional de Migración.
PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente.
SAGARPA	Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.
SER	Secretaría de Relaciones Exteriores.
SS	Subdirección de Seguridad.
SUE	Sala de Última Espera.

Términos

Salón Oficial	Espacio destinado a ser sala de espera de los usuarios de la Gerencia de Relaciones Públicas.
Área Estéril	Parte de los edificios terminales en donde los pasajeros son sometidos a procesos de revisión. Es aquí donde se tiene la certeza que no portan, en su persona o equipaje de mano, ningún artículo restringido o prohibido por las Autoridades Aeronáuticas Internacionales.
Personal del Salón Oficial	Personal adscrito a la Gerencia de Relaciones Públicas, encargado de brindar atenciones a los usuarios acreditados de dicha gerencia.

IX. Anexos

Anexo 1. Usuarios Acreditados para los Salones Oficiales

USUARIO ACREDITADO	CRITERIOS	SERVICIOS APLICABLES					
		GAFETES	SALÓN	ACOMPAÑAMIENTO	APOYO EN TRÁMITE S	FAMILIARES DIRECTO S	APOYO EN VÁLIDA D
PODER EJECUTIVO							
Presidencia de la República.	•Serán usuarios acreditados los funcionarios con mandos medios y superiores y los acreditados por la Dirección General de AICM, a solicitud de estos mismos. •Los servicios de gafete y atención a familiares directos, sólo se prestarán a usuarios con mando superior.	X	X	X	X	X	
Secretarías y Departamentos Administrativos.	•Serán sujetos de atención los titulares.	X	X	X	X	X	X
Órganos de Seguridad	•Serán usuarios acreditados los funcionarios con mandos medios y superiores y los acreditados por la Dirección General de AICM, a solicitud de estos mismos. •Los servicios de gafete y atención a familiares directos, sólo se prestarán a usuarios con mando superior.	X	X	X	X		
Oficiales Mayores, Subsecretarios y Secretarios Generales.	•Serán sujetos de atención los titulares.		X	X	X		
PODER JUDICIAL							
Consejeros de la Judicatura Federal.		X	X	X	X	X	
Magistrados del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.		X	X	X	X	X	
Presidente y Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.		X	X	X	X	X	
Titulares de los máximos Órganos de Administración, Oficiales Mayores y equivalentes a Subsecretarios del Poder Ejecutivo.				X	X		
PODER LEGISLATIVO							
Cámara de Senadores y Cámara de Diputados.	•Miembros de la Junta de Coordinación Política, Mesa Directiva y líderes de fracciones partidistas. • A solicitud de la Mesa Directiva de la Cámara de Senadores podrá atenderse a Senadores Presidentes de Comisión. •A solicitud de la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados podrá atenderse a Diputados Presidentes de Comisión. •Comisiones en visitas oficiales solicitadas por la Dirección de Relaciones Internacionales y del Protocolo para la Cámara de Diputados y la Dirección de Protocolo Internacional para la Cámara de Senadores.		X	X	X		
Titular del máximo Órgano de Administración y Funcionarios de Nivel Superior.	•Secretario General de la Cámara. •A solicitud de la Mesa Directiva podrá atenderse a funcionarios de nivel superior de los órganos de administración.			X	X		
SER							
Funcionarios de Organismos Internacionales	•Los usuarios serán acreditados directamente por la Dirección General de AICM, quien podrá auxiliarse de la SER para sustentar dicha acreditación.		X	X	X		
Embajadores.	•Los usuarios acreditados de embajadas y miembros de las Casas Reales, recibirán atenciones a petición y autorización de la SRE y se darán con personal de la misma secretaría.		X	X	X		X
Miembros de las Casas Reales.			X	X	X		X
ADMÓN PUBLICA FEDERAL PARAESTATAL							
Organismos Descentralizados, Empresas de Participación Paraestatal, Instituciones Nacionales de Crédito, Organizaciones Auxiliares Nacionales de Crédito, Instituciones Nacionales de Seguros y Fianzas y Fideicomisos.	•En concordancia con los usuarios acreditados del gobierno central se integrarán al Catálogo de Usuarios, los titulares y mandos medios previa autorización de la Dirección General del AICM.		X	X	X		

ORGANISMOS AUTÓNOMOS						
Instituto de Acceso a la Información Pública	•Serán usuarios acreditados los funcionarios con mandos medios y superiores y los acreditados por la Dirección General de AICM, a solicitud de estos mismos. •Los servicios de gafete y atención a familiares directos, sólo se prestarán a usuarios con mando superior.	X	X	X		
Comisión Nacional de Derechos Humanos			X	X	X	
Instituto Federal Electoral.		X	X	X	X	X
GOBIERNOS ESTATALES						
Gobernadores de los Estados.		X	X	X	X	X
Jefe de Gobierno del Distrito Federal.		X	X	X	X	X
Procuradores Estales y del Distrito Federal.		X	X	X	X	X
INSTITUCIONES EDUCATIVAS						
Rector de la UNAM.		X	X	X		
Director del IPN.		X	X	X		
OTROS						
Expresidentes.		X	X	X		
Presidentes de Partidos Políticos.		X	X	X		
Líderes Religioso.	•Los servicios a líderes religiosos serán otorgados a solicitud de la Secretaría de Gobernación a través de su Dirección General de Asuntos Religiosos.	X	X	X		
Funcionarios de Entidades de Aviación.		X	X	X		
INVITADOS OFICIALES						
Invitados oficiales.	•A solicitud de los organismos públicas federales y dependencias, se podrá autorizar la atención de invitados oficiales cuando su visita este vinculada a las acciones que desarrolle la dependencia u organismo solicitante. •La Gerencia de Relaciones Públicas en concordancia con las directrices de la Dirección General evaluarán su solicitud así como la ampliación de los servicios que se les brindarán.	X	X	X		
ATENCIONES ESPECIALES						
Atenciones especiales.	• Las que tienen como fin el fortalecimiento de las Relaciones Públicas del AICM.	X	X	X		
	•Las de carácter privado, autorizadas con el fin de prevenir reacciones sociales colectivas o individuales. Esto como medida preventiva del AICM, las cuales se otorgan a figuras públicas del medio artístico, deportivo, empresarial e intelectual. Requieren autorización expresa de la Dirección General.	X	X	X		

NOTAS:

- La incorporación de nuevos usuarios tendrá aplicación a partir de la aprobación de la Dirección General y deberá formalizarse en la actualización del Anexo 1.
- Los cargos mencionados en este anexo son conforme la Ley Orgánica de Administración Pública Federal.

Anexo 2. Requisitos para uso de los Salones Oficiales

Presentar solicitud escrita vía correo electrónico, fax o correspondencia con las siguientes especificaciones:

- Remitente identificado y autorizado por el usuario acreditado.
- Nombre del usuario acreditado y cargo.
- Especificar si el usuario acreditado es el pasajero y en caso de solicitar para un tercero, la justificación que lo acredite como invitado oficial o especial.
- Nombre del pasajero y número de acompañantes.
- Fecha y hora de la atención
- Datos del vuelo

De forma excepcional se recibirán solicitudes vía telefónica ante la imposibilidad de hacer uso de la manera escrita o por ser un caso urgente.