



AEROPUERTO INTERNACIONAL
FELIPE ÁNGELES

Manual De Organización y Funcionamiento de la Dirección Comercial y de Servicios

CLAVE: AIFA-MOF-DCS-01-2023
ABRIL 2023

HOJA DE FORMALIZACIÓN				
CLAVE: AIFA-MOF-DCS-01-2023				ACTUALIZACIÓN
FECHA DE EMISIÓN: 27 - ABRIL - 2023				HASTA ACTUALIZACIÓN
No. REVISIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN			
	DÍA	MES	AÑO	
0	23	06	2024	PRÓXIMA
Elaboró  Director Comercial y de Servicios de la Empresa AIFA, S.A. de C.V. Lic. Oscar Alejandro Martínez Muciño		Revisó  Subdirector General Administrativo de la Empresa AIFA, S.A. de C.V. Mtro. Humberto Zerón Martínez		Aprobó  Director General de la Empresa AIFA, S.A. de C.V. Dr. Isidoro Pastor Román.

ÍNDICE

I	INTRODUCCIÓN.	4
II	ANTECEDENTES	4
III	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS	5
IV	MARCO JURÍDICO	6
V	ESTRUCTURA ORGANICA	10
VI	ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIOS	11
1	DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIOS	12
2	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMERCIALES	14
2.1	GERENCIA DE SERVICIOS COMERCIALES	16
2.1.1	COORDINACIÓN DE SERVICIOS COMERCIALES	19
2.2	GERENCIA DE ESPACIOS PUBLICITARIOS	22
2.2.1	COORDINACIÓN DE ESPACIOS PUBLICITARIOS	24
2.3	GERENCIA DE MERCADOTECNIA	27
2.3.1	COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN	29
3	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS Y COMPLEMENTARIOS	33
3.1	GERENCIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	35
3.1.1	COORDINACIÓN DE CONTROL DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	38
3.1.2	COORDINACIÓN DE INTEGRACIÓN Y VERIFICACIÓN DE REGISTROS OPERACIONALES	41
3.2	GERENCIA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	43
3.2.1	COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE ESPACIOS	45
3.2.2	COORDINACIÓN DE CONTROL DE SERVICIOS Y EQUIPO DE APOYO	48
4	SUBDIRECCIÓN DE MOVILIDAD Y CALIDAD	52
4.1	GERENCIA DE MOVILIDAD TERRESTRE	56
4.1.1	COORDINACIÓN DE TERMINAL	59
4.1.2	COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN DE TRANSPORTACIÓN TERRESTRE	63
4.2	GERENCIA DE CALIDAD	67
4.2.1	COORDINACIÓN DE CALIDAD	69

I. INTRODUCCIÓN.

La elaboración de este manual responde a la necesidad de contar con un instrumento técnico administrativo que determine además de la estructura organizacional, los objetivos, funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que integran la Dirección Comercial y de Servicios del “Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles” S.A de C.V., en lo sucesivo AIFA, con el propósito de tener un documento de apoyo para el ejercicio y eficiente de las facultades que le otorga su marco normativo.

Este documento muestra la misión y la visión, la estructura orgánica que se autorizó a la entidad paraestatal, señalando las funciones de la Dirección Comercial y de Servicios, así como las de sus subdirecciones, gerencias y coordinaciones.

II. ANTECEDENTES.

El 7 de diciembre de 2018, el General Secretario de la Defensa Nacional, Luis Crescencio Sandoval González, en su visita a la 13/a Zona Militar (Tepic, Nay.), dio a conocer que la construcción del Aeropuerto de Santa Lucía estaría a cargo del Agrupamiento de los Ingenieros Militares.

Posteriormente, el 20 de diciembre de 2018, en la conferencia matutina del Presidente Andrés Manuel López Obrador dio a conocer que la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) sería la responsable de la construcción de dos pistas y una terminal aérea comercial en la base de Santa Lucía. Indicando que, para tal propósito, la SEDENA tenía asignados recursos en el presupuesto de 2019.

El 10 de febrero del 2019, durante la Celebración del día de la Fuerza Aérea Mexicana, el Presidente de República informó al país, que la Administración del AIFA quedaría a cargo de la SEDENA.

Para dar cumplimiento a la orden citada en el párrafo anterior, el 19 de mayo del 2019 mediante el mensaje C.E.I., No. 58187, el General Secretario de la Defensa Nacional autorizó integrar un comité multidisciplinario para realizar las gestiones relacionadas con la administración del AIFA, por lo que el 20 de mayo del 2019, se constituyó dicho comité para iniciar los trámites de la creación de una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria, Sociedad Anónima de Capital Variable, con personalidad jurídica y patrimonio propio para realizar todas las actividades mercantiles, administrativas y fiscales de la empresa.

III. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS.

Términos.

Convenio: Acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.

Arrendatario: Persona física o moral, facultada para usar, gozar y disfrutar del bien arrendado.

Servicios Comerciales: Son los que se refieren a la venta de diversos productos y servicios a los usuarios del aeródromo civil y que no son esenciales, ni para la operación del mismo, ni para las aeronaves, de acuerdo a lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Aeropuertos.

Servicios Aeroportuarios: Son aquellos que le corresponde prestar originariamente al concesionario o permisionario, de acuerdo con la clasificación del aeródromo civil, y que pueden proporcionarse directamente o a través de terceros que designe y contrate. Estos servicios incluyen los correspondientes al uso de pistas, calles de rodaje, plataformas, ayudas visuales, iluminación, edificios terminales de pasajeros y carga, abordadores mecánicos; así como los que se refieren a la seguridad y vigilancia del aeródromo civil; y a la extinción de incendios y rescate, entre otros.

Servicios Complementarios: Los que pueden ser prestados por los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo, para sí mismos o para otros usuarios, o por terceros que aquéllos designen. Estos servicios incluyen, entre otros, los de rampa, tráfico, suministro de combustible a las aeronaves, avituallamiento, almacenamiento de carga y guarda, mantenimiento y reparación de aeronaves, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Aeropuertos.

Espacio Comercial: El bien ubicado en el aeropuerto, otorgado en arrendamiento mediante contrato a una persona física o moral.

Arrendamiento: Acto por el cual una persona o Entidad otorga a otra el derecho de disponer de una propiedad para uso comercial a cambio de un monto determinado de dinero.

Manifiestos: El documento mediante el cual “el transportista”, reporta las operaciones realizadas en el aeropuerto, de llegada o salida, relativas al tipo de aeronave, origen, número de pasajeros, mercancía que transportan en sus aeronaves, así como la demás información técnica que se requiera de acuerdo con los formatos establecidos.

Levantamiento Dimensional: Corresponde al proceso de toma de medidas en un espacio. Generalmente esta tarea se presenta en espacios ya construidos que requieren actualizar planimetrías, ya sea porque van a ser intervenidos o estableciendo un reconocimiento espacial.

Contrato: Documento legal a través el cual se crean y transfiere derechos y obligaciones.

Siglas.

AFAC: Agencia Federal de Aviación Civil.

AIFA: Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

CANAERO: Cámara Nacional de Aerotransporte.

CCO: Centro de Control Operativo.

COCOSA: Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales.

DOF: Diario Oficial de la Federación.
INDAABIN: Instituto de Administración y Avalúos y Bienes Nacionales.
INPC: Índice Nacional de Precios al Consumidor.
RAM: Registro Aeronáutico Mexicano.
SEDENA: Secretaría de la Defensa Nacional.
SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
TUA: Tarifa de Uso de Aeropuerto.

IV. MARCO JURÍDICO.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Leyes.

Ley Aduanera.
Ley de Aeropuertos.
Ley de Aviación Civil.
Ley de Comercio Exterior.
Ley de Concursos Mercantiles.
Ley de Contabilidad Gubernamental
Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
Ley de Hidrocarburos.
Ley de Ingresos de la Federación para el ejercicio Fiscal Correspondiente.
Ley de Instituciones de Crédito.
Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
Ley de la Propiedad Industrial.
Ley de las Entidades Paraestatales.
Ley de los Impuestos Generales de Importación y de Exportación.
Ley de Órganos Reguladores de Coordinación en Materia Energética.
Ley de Planeación.
Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
Ley de Procedimiento Administrativo.
Ley de Sistemas de Pago.
Ley de Transición Energética.
Ley de Vías Generales de Comunicación.
Ley del Diario Oficial de la Federación.
Ley del Impuesto al Valor Agregado.
Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.
Ley del Uso de la Fuerza.
Ley Federal de Derechos.
Ley Federal de Austeridad Republicana.
Ley Federal de Competencia Económica.
Ley Federal de Deuda Pública.
Ley Federal de Protección de datos Personales de Posesión de Particulares.
Ley Federal de Responsabilidad del Estado.
Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ley Federal de Derecho de Autor.
Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas.
Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
Ley General de Archivos.
Ley General de Bienes Nacionales.
Ley General de Responsabilidades Administrativas.
Ley General de Sociedades Mercantiles.
Ley General de Salud en Materia de Publicidad.
Ley Federal de Protección al Consumidor.
Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
Ley General de Turismo.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
Ley General para la Atención y Protección a Personas con la condición del Espectro Autista.
Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
Ley General para la inclusión de las Personas con Discapacidad.
Ley General para Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
Ley Nacional de Extinción de Dominio.
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República.
Ley Orgánica del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos.
Ley Orgánica del Ejército y Fuerza Aérea.
Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.
Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.
Ley Reglamentaria de las Fracciones I y II de artículo 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Tratados Internacionales.

Convenio sobre la Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago).

Códigos.

Código Civil Federal.
Código Penal Federal.
Código de Comercio.
Código de Justicia Militar.
Código Federal de Procedimiento Civiles.
Código Fiscal de la Federación.

Reglamentos.

Reglamento de la Comisión Técnica Consultiva de Vías Generales de Comunicación.
Reglamento de la Ley Aduanera.
Reglamento de la Ley de Aeropuertos.
Reglamento de la Ley de Aviación Civil.
Reglamento de la Ley de Comercio Exterior.
Reglamento de Información Estadística y Geográfica.
Reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial.

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionadas con las Mismas.
Reglamento del Impuesto al Valor Agregado.
Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Reglamento de la Ley del Seguro Social en Materia de Administración y Enajenación de Bienes Adjudicados con Motivos de la Aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución.
Reglamento de la Ley General de Archivo. Reglamento de la Ley Federal de Armas y Explosivos.
Reglamento de la Ley Federal de Competencia Económica. Reglamento de la Ley Federal de Entidades Paraestatales.
Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
Reglamento de la Ley Federal de Derechos de Autor.
Reglamento de Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.
Reglamento sobre Metrología y Normalización.
Reglamento de la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticos y Monumentos.
Reglamento de la Ley General de Población. Reglamento de la Ley General de Turismo.
Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Áreas Naturales Protegidas.
Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Ordenamiento Ecológico.
Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes.
Reglamento del Registro Aeronáutico Mexicano.
Reglamento de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
Reglamento de la Función Pública.
Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
Reglamento de Control Sanitario en Materia de Publicidad.

Acuerdos

D.O.F. del 2019/II/05. Acuerdo por el que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, las reglas de integridad para el ejercicio de la función pública y los lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los comités de ética y de prevención de conflicto de interés.

Decretos.

D.O.F. del 2019/VII/12. Decreto por el cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

D.O.F. Decreto por el que se comunica el presupuesto de egresos de la federación del ejercicio fiscal correspondiente.

D.O.F. del 2002-VII-31. Oficio número 307-A-1889 de los lineamientos para la alineación de los programas presupuestarios al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

DOF: del 15/10/2021. TÍTULO de Concesión que otorga la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a favor de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V.

DOF: del 22/02/2022. ACUERDO por el que se declara la internacionalización del aeródromo denominado "Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles", ubicado en

Santa Lucía, Municipio de Zumpango, Estado de México.

DOF: del 14/12/2020. RESOLUCIÓN por la que se autoriza la constitución de una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria denominada Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V., misma que estará agrupada en el sector coordinado por la Secretaría de la Defensa Nacional.

DOF: del 29/11/2021. PROGRAMA Institucional 2021-2024 de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V.

Circulares.

Oficio-Circular de las disposiciones generales para un manejo eficiente, económico y productivo de los reintegros presupuestarios.

Oficio-Circular de las disposiciones específicas para la operación de servicios personales 2014-1-29.

Oficio-Circular 307-A-3595 de los lineamientos para la implementación y operación del módulo de administración y seguimiento de contratos plurianuales.

Oficio-Circular por el que se da a conocer el Código de Ética de las personas servidoras públicos de la Administración Pública Federal.

Documentos Normativo-Administrativos.

Manual de Organización General del "Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles", S.A. de C.V.

V. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIOS.

1. DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIOS

2. SUBDIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIOS.

- 2.1 Gerencia de servicios comerciales.
 - 2.1.1 Coordinación de servicios comerciales.
- 2.2 Gerencia de espacios publicitarios.
 - 2.2.1 Coordinación de espacios publicitarios.
- 2.3 Gerencia de mercadotecnia.
 - 2.3.1 Coordinación de promoción.

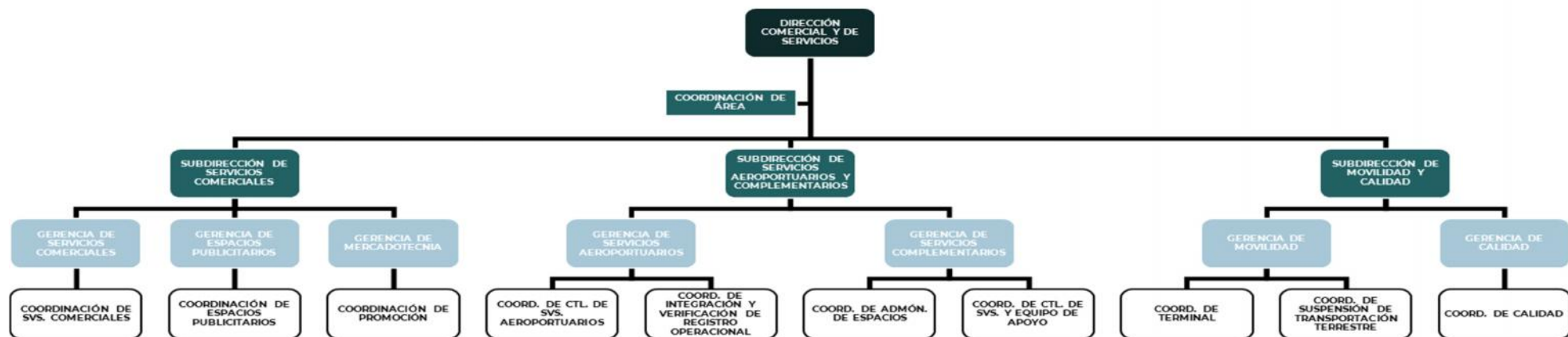
3. SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AEROPORTUARIOS Y COMPLEMENTARIOS.

- 3.1 Gerencia de servicios aeroportuarios.
 - 3.1.1 Coordinación de control de servicios aeroportuarios.
 - 3.1.1.1 Gestor de Contratos.
 - 3.1.2 Coordinación de integración y verificación de registro operacional.
 - 3.1.2.1 Gestor de Contratos.
- 3.2 Gerencia de servicios complementarios.
 - 3.2.1 Coordinación de administración de espacios.
 - 3.2.1.1 Gestor de Contratos.
 - 3.2.2 Coordinación de control de servicios y equipo de apoyo.
 - 3.2.2.1 Gestor de Contratos.

4. SUBDIRECCIÓN DE MOVILIDAD Y CALIDAD.

- 4.1 Gerencia de movilidad terrestre.
 - 4.1.1 Coordinación de terminal.
 - 4.1.1.1 Supervisor de Terminal.
 - 4.1.2 Coordinación de supervisión de trasporte terrestre.
 - 4.1.2.1 Supervisor de Terminal.
- 4.2 Gerencia de calidad.
 - 4.2.1 Coordinación de calidad.
 - 4.2.1.1 Inspector de Calidad

VI. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIOS.



1. DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIOS.

MISIÓN.

Coordinar los servicios comerciales, aeroportuarios y complementarios, desde su ámbito de competencia, así como las actividades de gestión de publicidad, coadyuvar para la rentabilidad financiera y satisfacer las necesidades de los clientes, usuarios y público en general.

VISIÓN.

Para el año 2036, la Dirección Comercial y de Servicios habrá alcanzado la optimización de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales, para obtener una rentabilidad sostenible y lograr óptimos niveles de calidad en los servicios que se proporcionan, posicionando a la entidad dentro de los aeropuertos líderes a nivel mundial.

OBJETIVO.

Contribuir para alcanzar la rentabilidad y productividad del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles a través de la gestión de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales, proporcionando servicios de calidad e información oportuna.

FUNCIONES.

Función 1.

Dirigir las estrategias de negociación con representantes de los establecimientos comerciales y publicitarios, para definir los términos y condiciones económicas que serán pactados en los contratos y las modificaciones que se celebren, renueven o se concluyan.

Función 2.

Estructurar los procedimientos de gestión para la formalización de los contratos de prestación de servicios complementarios y aeroportuarios.

Función 3.

Coordinar los servicios de transporte terrestre, definiendo los términos y condiciones económicas que serán pactados en los contratos y las modificaciones que se celebren, renueven o se concluyan.

Función 4.

Coordinar el levantamiento de información para elevar la calidad en los servicios comerciales.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Proponer en los acuerdos de la Dirección General, la implementación de políticas y estrategias tarifarias de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales, a efecto de impulsar los programas y proyectos de comercialización que conduce en su ámbito de responsabilidad.

Atribución 2.

Participar en los comités y comisiones que determinen el Consejo de Administración, la Dirección General y demás ordenamientos legales, conforme a las disposiciones y funcionamiento de cada uno de ellos.

Atribución 3.

Proponer ante el Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales (COCOSA), la elaboración y renovación de los instrumentos legales a formalizar, incluyendo en dichas propuestas las condiciones económicas que se aplicarán en los instrumentos jurídicos.

Atribución 4.

Disponer que los diversos prestadores de servicios en el AIFA, cumplan con los estándares de calidad e imagen corporativa establecida.

Atribución 5.

Analizar de conformidad con la normatividad vigente y aplicable para la calidad e imagen de las instalaciones del AIFA, los proyectos de remodelación, ampliación y/o modificación.

Atribución 6.

Supervisar la integración del presupuesto anual de la Dirección Comercial y de Servicios.

Atribución 7.

En su ausencia, designar al Servidor Público que lo suplirá en sus funciones.

RELACIONES INTERNAS.

Con las Direcciones del AIFA para acordar las estrategias sobre la ejecución y resultados de los programas y proyectos corporativos en materia de comercialización e imagen.

Dirección General
Subdirección General Administrativa
Subdirección General Operativa
Subdirección de Seguimiento y Acuerdos
Dirección de Administración
Dirección de Operación
Dirección Jurídica
Dirección de Planeación Estratégica

RELACIONES EXTERNAS.

Con autoridades gubernamentales, así como del ámbito aeroportuario, empresarial y comercial, para negociar la formalización de los instrumentos legales correspondientes en el ámbito de su competencia.

2. SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMERCIALES.



MISIÓN.

Negociar las condiciones técnicas y económicas que contribuyan a definir los escenarios que regirán la relación contractual con los clientes, observando los criterios institucionales en materia de comercialización.

VISIÓN.

Para el año 2036, ser aun área especializada en la determinación de estrategias y objetivos en materia de comercialización de espacios y prestación de servicios Comerciales, que permitan observar los diferentes contextos que se presentan en celebración, renovación, o modificación de los convenios y contratos, orientados a anticipar situaciones y proponer soluciones viables conforme a la normatividad vigente y aplicable.

OBJETIVO.

Formalizar la relación contractual con los clientes, que garanticen la prestación de los servicios comerciales con las mejores condiciones para el AIFA en apego a la normatividad vigente.

FUNCIONES.

Función 1.

Establecer los criterios y estrategias aplicables al proceso de formalización de contratos para la prestación de servicios comerciales.

Función 2.

Coordinar las estrategias de negociación con representantes de los establecimientos comerciales, para definir los términos y condiciones económicas que serán pactadas en los contratos y las modificaciones que se celebren, renueven o se concluyan.

Función 3.

Examinar los términos y condiciones bajo los cuales se celebrarán, renovarán o concluirán los contratos y/o modificaciones con los clientes de espacios comerciales y publicitarios.

Función 4.

Revisar Servicios los esquemas de contraprestaciones que aplica la Entidad, al rubro de arrendamiento de espacios publicitarios.

Función 5.

Verificar el proceso de orientación e información a pasajeros y usuarios.

Función 6.

Coordinar las estrategias de promoción y difusión.

Función 7.

Creación de material gráfico y audio visual.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Determinar la conveniencia de formalizar un esquema de pago, una relación contractual con representantes de establecimientos comerciales.

Atribución 2.

Proponer los asuntos cuya relevancia es necesario someter a autorización y/o conocimiento del COCOSA.

Atribución 3.

Validar los términos de elaboración de las cédulas que se presentan ante el COCOSA.

Atribución 4.

Coordinar el proceso de formalización de contratos y/o convenios conforme a las condiciones pactadas con los clientes una vez que hayan sido aprobadas por el COCOSA.

Atribución 5.

Instruir a sus áreas de adscripción el contexto bajo el cual serán atendidos los requerimientos presentados por los clientes, dentro del ámbito de competencia.

Atribución 6.

Instruir los asuntos cuya complejidad y relevancia requieran ser turnados al área jurídica para solicitar su intervención.

Atribución 7.

En su ausencia, designar al Servidor Público que lo suplirá en sus funciones.

RELACIONES INTERNAS.

Con las Direcciones y Subdirecciones del AIFA, para determinar las acciones relativas al cumplimiento de planes y programas institucionales.

RELACIONES EXTERNAS.

En forma constante y por diversos medios, con los arrendatarios y entidades públicas, para acordar y verificar el debido cumplimiento de las condiciones contractuales, relacionadas con la celebración de los convenios y contratos de arrendamiento y cesión de derechos.

2.1 GERENCIA DE SERVICIOS COMERCIALES.

MISIÓN.

Supervisar la administración de los contratos y convenios, que se generen, así como de los instrumentos jurídicos por el arrendamiento y subarrendamiento de espacios comerciales.

VISIÓN.

Ser un ejemplo en la aplicación de acciones y actitudes transparentes que permitan generar la competitividad y rentabilidad de los espacios comerciales en el AIFA.

OBJETIVO.

Supervisar la elaboración y seguimiento de los convenios y contratos de arrendamiento de espacios comerciales, coadyuvando a su formalización y distribución dentro de los tiempos establecidos; así como contribuir a la optimización de los recursos patrimoniales de esta Entidad.

FUNCIONES.

Función 1.

Asegurar la elaboración de los contratos de arrendamiento de locales comerciales y sus modificaciones de conforme a la normativa aplicable.

Función 2.

Coadyuvar con las áreas técnicas correspondientes, para proporcionar la información que permita la validación de los proyectos con el fin de llevar a cabo la adaptación y/o modificación de los espacios comerciales.

Función 3.

Elaborar los proyectos que serán propuestos al COCOSA, para la formalización de contratos y sus modificaciones, para la asignación de locales comerciales.

Función 4.

Supervisar la elaboración de los contratos y convenios de arrendamiento conforme a la normativa aplicable.

Función 5.

Orientar la elaboración y modificación de las normas y políticas comerciales y demás disposiciones administrativas; así como establecer, difundir y supervisar su aplicación.

Función 6.

Coadyuvar con las áreas técnicas correspondientes, para proporcionar la información que permita la validación de los proyectos con el fin de llevar a cabo la adaptación y/o modificación de los espacios comerciales.

Función 7.

Verificar el alta de los clientes en el sistema para facturación de obligaciones contractuales.

Función 8.

Recomendar el aprovechamiento de áreas y espacios disponibles, realizando los análisis correspondientes para que se incorporen nuevas empresas arrendatarias, optimizando los espacios comerciales.

Función 9.

Revisar la gestión de las obligaciones contractuales de arrendamiento por servicios comerciales.

Función 10.

Gestionar las acciones respecto del control y registro de la documentación que se recibe de arrendatarios y ocupantes de los espacios comerciales.

Función 11.

Participar en los estudios para el diseño e instrumentación del proyecto de reordenamiento de espacios comerciales del AIFA.

Función 12.

Revisar la actualización de las bases de datos de los arrendatarios, a fin de observar vencimientos, condiciones crediticias, seguimiento de cartera, para la toma de decisiones en las renovaciones del vínculo jurídico que remuneren un mayor ingreso al aeropuerto.

Función 13.

Supervisar los procesos administrativos internos necesarios para la asignación de contratos de arrendamiento de espacios comerciales, de acuerdo con lo que establece el Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales.

Función 14.

Verificar que los arrendatarios, cumplan con las condiciones establecidas en los contratos y convenios de arrendamiento.

Función 15.

Colaborar en la solución de la problemática que presenten los arrendatarios de acuerdo con sus facultades.

Función 16.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.**Atribución 1.**

Evaluar el contenido y la elaboración de los acuerdos que se someten a autorización del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales (**COCOSA**).

Atribución 1.

Asesorar en la elaboración y formalización de los convenios y contratos de arrendamiento de espacios comerciales con las entidades públicas.

Atribución 2.

Participar en la planeación y ejecución para asignación de espacios comerciales.

Atribución 3.

Participar y dar seguimiento a las políticas establecidas para la celebración de contratos y convenios.

Atribución 4.

Mantener control de la documentación e integrar los expedientes para la administración de los contratos o convenios.

Atribución 5.

Coordinar con el área respectiva el control y registro de las fianzas y pólizas de seguros de arrendamientos.

Atribución 6.

Promover acciones para que los arrendamientos no pasen a cartera vencida.

RELACIONES INTERNAS.

En forma frecuente y por diversos medios, con las gerencias del AIFA, para proponer escenarios para la toma de decisiones en materia de arrendamientos comerciales.

RELACIONES EXTERNAS.

De manera periódica y por diversos medios, con arrendatarios e interesados en el arrendamiento de los espacios comerciales dentro del polígono del aeropuerto, para informar de manera oportuna sobre el seguimiento y control de gestión, de las obligaciones contractuales de los convenios y contratos de arrendamiento.

2.1.1 COORDINACIÓN DE SERVICIOS COMERCIALES.**OBJETIVO**

Lograr la adecuada elaboración de los contratos de arrendamiento, así como dar seguimiento a la gestión de formalización, para su entrega en los tiempos establecidos con los arrendatarios del AIFA.

FUNCIONES.**Función 1.**

Consolidar la elaboración de los contratos de arrendamiento y modificaciones de arrendamiento conforme a la normatividad vigente.

Función 2.

Comprobar que los arrendatarios, cumplan con las condiciones establecidas en los contratos de arrendamiento y sus modificaciones.

Función 3.

Apoyar en la solución de la problemática que presenten los arrendatarios.

Función 4.

Dar seguimiento a los adeudos de los arrendatarios coadyuvando con la Gerencia de Cobranza, para efectos de la renovación y administración del contrato.

Función 5.

Apoyar en el procedimiento de asignación de espacios para uso comercial, de conformidad con la normatividad aplicable.

Función 6.

Dar seguimiento a las políticas establecidas para la celebración de contratos y convenios.

Función 7.

Dar seguimiento para llevar a cabo las renovaciones y nuevas contrataciones en tiempo y forma y apoyar a los gestores de contratos para la elaboración de los instrumentos jurídicos.

Función 9.

Verificar que la información que se factura sea conforme a las políticas determinadas por el propio contrato y el AIFA, coadyuvando que ésta se realice en tiempo y forma.

Función 10.

Apoyar en la elaboración de los acuerdos que serán sometidos al Comité de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales (COCOSA).

Función 11.

Actualizar las bases de datos de los arrendatarios y ocupantes de espacios publicitarios se encuentren actualizadas, con el propósito de facturar los importes a cobrar conforme a sus contratos y políticas determinadas por el propio AIFA.

Función 12.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Vigilar y dar seguimiento a las políticas establecidas para la celebración de contratos y convenios.

Atribución 2.

Recopilar la documentación legal; así como integrar los expedientes para la administración de los contratos o convenios, requeridos para la identificación de la personalidad jurídica y administrativa, fianzas y seguros.

Atribución 3.

Enviar las fianzas y pólizas de seguros de arrendamientos coadyuvando con la Gerencia de Seguros y Fianzas.

Atribución 4.

Registrar la información que reciba de la Gerencia de Cobranza referente a las acciones para que los arrendamientos no pasen a cartera vencida.

RELACIONES INTERNAS.

Con las diferentes coordinaciones de las Direcciones Jurídica, de Operación y Administración, para intercambiar información sobre los arrendatarios, así como la revisión y/o aprobación de los contratos y convenios respectivos.

RELACIONES EXTERNAS.

Con los arrendatarios, para informar y resolver dudas de manera oportuna sobre los requisitos para la celebración y/o seguimiento de contratos o convenios.

2.1.2 GESTOR DE CONTRATOS

OBJETIVO.

Materializar y ejecutar actividades administrativas a cargo del área, así como la gestión de instrumentos jurídicos con los arrendatarios y todas las necesarias con el fin de tener un registro oportuno.

FUNCIONES.

Función 1.

Ejecutar actividades administrativas para el correcto funcionamiento del área, verificando que se cuente con los recursos necesarios a fin de cumplir con el objetivo de la misma.

Función 2.

Realizar los contratos de arrendamiento que correspondan al área de la que dependa, perteneciente a la Dirección Comercial y de servicios.

Función 3.

Gestionar los contratos de arrendamiento formalizados hasta el total de su conclusión.

Función 4.

Dar seguimiento a todos los asuntos y actividades relacionadas con los instrumentos contractuales.

Función 5.

Elaborar los reportes ejecutivos, necesarios para la toma de decisiones en los asuntos de responsabilidad del área perteneciente.

Función 6.

Consolidar la información concerniente al área, a través del control de la documentación, mediante su registro y clasificación, a fin de dar atención oportuna a los asuntos de su competencia.

Función 7.

Apoyar en las actividades propias del área tales como archivo, elaboración y trámite de la documentación generada con motivo de las actividades responsabilidad del área.

Función 8.

Registrar información a través de la utilización de diferentes herramientas tecnológicas para facilitar el análisis de la información del área.

Función 9.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

RELACIONES INTERNAS.

Usualmente con sus homólogos de la Dirección de Operación y Dirección Jurídica, para intercambiar información a la gestión de los documentos derivados de la asignación y arrendamiento de los espacios comerciales.

RELACIONES EXTERNAS.

Diariamente con arrendatarios de espacios comerciales, para gestionar los instrumentos contractuales asignados.

2.2 GERENCIA DE ESPACIOS PUBLICITARIOS.

MISIÓN.

Supervisar la administración de los contratos y convenios, que se generen, así como de los instrumentos jurídicos por el arrendamiento y subarrendamiento de espacios publicitarios.

VISIÓN.

Elevar los estándares de calidad, productividad, eficacia y eficiencia de la relación que se mantiene con las empresas publicitarias y prestadoras de servicios, a fin de posicionar al AIFA de manera rentable y segura.

OBJETIVO.

Supervisar la elaboración y seguimiento de los convenios y contratos de arrendamiento de los espacios publicitarios, coadyuvando a su formalización y distribución dentro de los tiempos establecidos; así como contribuir a la optimización de los recursos patrimoniales de esta Entidad.

FUNCIONES.

Función 1.

Elaborar los proyectos que serán propuestos al COCOSA, para la celebración y formalización de contratos y convenios, para la asignación de espacios publicitarios.

Función 2.

Asegurar la elaboración de los contratos de arrendamiento de espacios publicitarios y sus modificaciones conforme a la normatividad aplicable.

Función 3.

Orientar la elaboración y modificación de las normas y políticas comerciales y demás disposiciones administrativas; así como establecer, difundir y supervisar su aplicación.

Función 4.

Coadyuvar con las áreas técnicas correspondientes, para proporcionar la información que permita la validación de los proyectos con el fin de llevar a cabo la adaptación y/o modificación de los espacios publicitarios.

Función 5.

Verificar el alta de los clientes en el sistema para facturación de obligaciones contractuales.

Función 6.

Recomendar el aprovechamiento de áreas y espacios publicitarios disponibles, realizando los análisis correspondientes para que se incorporen nuevas empresas arrendatarias, optimizando los espacios susceptibles de ser ocupados.

Función 7.

Revisar la gestión de las obligaciones contractuales de arrendamiento por servicios comerciales.

Función 8.

Gestionar las acciones respecto del control y registro de la documentación que se recibe de arrendatarios y ocupantes de espacios publicitarios.

Función 9.

Proporcionar los estudios para el diseño e instrumentación del proyecto de reordenamiento de espacios publicitarios del AIFA.

Función 10.

Revisar la actualización de las bases de datos de los arrendatarios, a fin de observar vencimientos, condiciones crediticias, seguimiento de cartera, para la toma de decisiones en las renovaciones o nuevos contratos que remuneren ingresos mayores al aeropuerto.

Función 11.

Supervisar los procesos administrativos internos necesarios para la asignación de contratos de arrendamiento de espacios publicitarios, de acuerdo con lo que establece el Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios Complementarios y Comerciales.

Función 12.

Verificar que los arrendatarios, cumplan con las condiciones establecidas en los contratos y convenios de arrendamiento.

Función 13.

Colaborar en la solución de la problemática que presenten los arrendatarios de acuerdo con sus facultades.

Función 14.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Evaluar el contenido y la elaboración de los acuerdos que se someten a autorización del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales (COCOSA).

Atribución 2

Participar en la planeación y ejecución para asignación de espacios publicitarios.

Atribución 3.

Participar y dar seguimiento a las políticas establecidas para la celebración de contratos y convenios.

Atribución 4.

Gestionar la entrega de la información que sea requerida al área, previamente para la celebración de un contrato/convenio.

Atribución 5.

Promover acciones para que los arrendamientos no pasen a cartera vencida.

Atribución 6.

Instruir la coordinación para que se lleve a cabo la revisión de los contratos y convenios que se celebren.

Atribución 7.

Evaluar y regular el seguimiento correspondiente a los convenios de arrendamientos, subarrendamientos autorizados por los órganos de decisión facultados en el **AIFA**.

Atribución 8.

Promover el aprovechamiento de áreas y espacios disponibles.

RELACIONES INTERNAS.

En forma frecuente con la Subdirección de Servicios Comerciales para proponer escenarios para la toma de decisiones en materia de arrendamientos de espacios publicitarios, con las Gerencias de Sistemas e Ingeniería Civil.

RELACIONES EXTERNAS.

De manera periódica y por diversos medios, con arrendatarios de los espacios publicitarios de la terminal aeroportuaria y entidades públicas, para informar de manera oportuna sobre el seguimiento y control de gestión, de las obligaciones contractuales de los convenios y contratos de arrendamiento.

2.2.1 COORDINACIÓN DE ESPACIOS PUBLICITARIOS.

OBJETIVO.

Coadyuvar en la administración y elaboración de los contratos y convenios de arrendamiento, subarrendamiento, de los clientes del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA), así como atender en tiempo y forma los requerimientos emitidos por los clientes y áreas externas, para su valoración y análisis, a fin de dar respuesta eficaz a los mismos.

FUNCIONES.

Función 1.

Coordinar los instrumentos contractuales, convenios y modificaciones a los mismos.

Función 2.

Analizar y comunicar la diversa documentación requerida para la conformación del expediente de los contratos y convenios, revisando que ésta cumpla con los términos del contrato, políticas, lineamientos y procedimientos establecidos.

Función 3.

Realizar las acciones de control y registro de documentación que se recibe de arrendamientos y subarrendatarios.

Función 4.

Mantener actualizadas las bases de datos de los arrendatarios y prestadores de servicios, con el propósito de facturar los importes a cobrar conforme a sus contratos y políticas determinadas por el propio AIFA.

Función 5.

Revisar las propuestas por nueva contratación, renovación, modificación o terminación de los contratos que sean sometidos a COCOSA para su aprobación.

Función 6.

Coordinar el correcto funcionamiento de los espacios publicitarios que se encuentren en las instalaciones del AIFA, por medio de los recorridos rutinarios programados.

Función 7.

Revisar que los arrendatarios cumplan con todas las condiciones establecidas en los contratos de arrendamiento y en su caso, dar seguimiento a todas las causas de rescisión de contratos y al óptimo control y administración de los mismos, preparando los expedientes que, por falta de una obligación, requieran ser intervenidos por el área jurídica.

Función 8.

Recabar la información necesaria para la formalización de un contrato o convenio, así como sus modificaciones.

Función 9.

Actualizar las bases de datos de los arrendatarios y ocupantes de espacios publicitarios se encuentren actualizadas, con el propósito de facturar los importes a cobrar conforme a sus contratos y políticas determinadas por el propio AIFA.

Función 10.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Dar seguimiento y evaluar todas las causas de rescisión de contratos, y el adecuado control de los arrendatarios, subarrendatarios y prestadores de servicios.

Atribución 2.

Controlar la actualización de las condiciones económicas establecidas en el padrón de los arrendatarios y prestadores de servicios.

Atribución 3.

Planificar la entrega de la información que se requiera, previamente para la celebración de un contrato

Atribución 4.

Preparar las propuestas de acuerdo, que mensualmente se sometan a la consideración de COCOSA.

RELACIONES INTERNAS.

Con las diferentes coordinaciones de las Direcciones Jurídica, de Operación y Administración, para intercambiar información sobre los arrendatarios, así como la revisión y/o aprobación de los contratos y convenios respectivos.

RELACIONES EXTERNAS.

Con los arrendatarios de espacios publicitarios, para informar de manera oportuna sobre los requisitos para la celebración y/o seguimiento de contratos o convenios.

2.2.2. GESTOR DE CONTRATOS**OBJETIVO.**

Materializar y ejecutar actividades administrativas a cargo del área, así como la gestión de instrumentos jurídicos con arrendatarios de espacios publicitarios.

FUNCIONES.**Función 1.**

Ejecutar actividades administrativas para el correcto funcionamiento del área, verificando que se cuente con los recursos a fin de cumplir con el objetivo de la misma.

Función 2.

Realizar los contratos de arrendamiento que correspondan al área de la que dependa, perteneciente a la Dirección Comercial y de servicios.

Función 3.

Consolidar y Administrar los contratos de arrendamiento formalizados hasta el total de su conclusión.

Función 4.

Analizar y dar seguimiento a todos los asuntos y actividades relacionadas con los instrumentos contractuales.

Función 5.

Elaborar el Reporte ejecutivos, necesarios para la toma de decisiones en los asuntos de responsabilidad del área perteneciente.

Función 6.

Consolidar la información concerniente al área, a través del control de la documentación, mediante su registro y clasificación, a fin de dar atención oportuna a los asuntos de su competencia.

Función 7.

Apoyar en las actividades propias del área tales como archivo, elaboración y trámite de la documentación generada con motivo de las actividades responsabilidad del área.

Función 8.

Realizar una base de datos a través de la utilización de diferentes herramientas tecnológicas para facilitar el análisis de la información del área.

Función 9.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

RELACIONES INTERNAS.

Usualmente con sus homólogos de la Dirección de Operación y Dirección de Administración, para intercambiar información respecto a la gestión de los instrumentos contractuales derivados del arrendamiento de espacios publicitarios.

RELACIONES EXTERNAS.

Diariamente con los arrendatarios de espacios publicitarios.

2.3 GERENCIA DE MERCADOTECNIA.

MISIÓN.

Atender los requerimientos de información de usuarios, pasajeros, autoridades internas y/o externas, respecto de la infraestructura, operaciones, señalética, quejas, sugerencias y/o servicios que ofrece el AIFA.

VISIÓN.

Actuar como una herramienta para atención de pasajeros y/o usuarios consolidada y sistematizada para que en el año 2036 el aeropuerto ofrezca un valor agregado en la experiencia al visitar y utilizar las instalaciones del AIFA.

OBJETIVO.

Consolidar la emisión de información actualizada a pasajeros y/o usuarios del aeropuerto, primordialmente en relación con las instalaciones y servicios que ofrece el AIFA, mediante la utilización de medios y sistemas de tecnología de punta.

FUNCIONES.

Función 1.

Asesorar los servicios de orientación e información en cabina de voiceo, módulos de información y conmutador, administrando los recursos humanos y técnicos.

Función 2.

Supervisar el aprovechamiento de áreas y espacios disponibles para dar a conocer las instalaciones y servicios a los clientes a través de la señalética.

Función 3.

Comprobar la elaboración de proyectos que realiza el taller de impresión, con el fin de captar la atención de clientes, usuarios y/o pasajeros.

Función 4.

Elaborar proyectos a través del taller de impresión, con el fin de captar la atención de clientes, usuarios y/o pasajeros.

Función 5.

Diseñar estrategias de promoción y publicidad del AIFA.

Función 6.

Supervisar el correcto funcionamiento de los módulos de información.

Función 7.

Orientar a las diversas áreas que conforman el aeropuerto en necesidades de impresiones en gran formato.

Función 8.

Orientar a las diversas áreas que conforman el aeropuerto en necesidades de imagen gráfica.

Función 9.

Implementar las acciones necesarias para el mantenimiento preventivo y correctivo del señalamiento dentro de las instalaciones del AIFA.

Función 10.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Participar en la promoción, publicidad y diseño.

Atribución 2.

Verificar el mantenimiento preventivo y correctivo del señalamiento.

Atribución 3.

Generar propuestas gráficas que atiendan las necesidades de diversas áreas que conforman el AIFA.

Atribución 4.

Verificar el funcionamiento adecuado de los módulos de información.

Atribución 5.

Aprobar proyectos de acuerdo con la normatividad establecida en el manual de imagen.

RELACIONES INTERNAS.

Con todas las áreas que conforman el AIFA, para la atención de las necesidades de las mismas en materia de mercadotecnia.

RELACIONES EXTERNAS.

Dependencias y entidades que convergen dentro de las instalaciones del AIFA.

2.3.1 COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN.

FUNCIONES.

Función 1.

Distribuir información actualizada a los pasajeros y/o usuarios a través de los módulos de información y cabina de Voceo.

Función 2.

Dar seguimiento a los servicios de orientación e información en cabina de voceo, módulos de información y conmutador, administrando los recursos humanos y técnicos.

Función 3.

Coordinar la instalación de la señalética en el AIFA.

Función 4.

Apoyar para el correcto funcionamiento de los módulos de información.

Función 5.

Apoyar a las diferentes estrategias de promoción y publicidad de acuerdo a las necesidades del AIFA.

Función 6.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Disponer de la atención oportuna de quejas, sugerencias y reconocimientos que se captan en los módulos de información.

Atribución 2.

Apoyar en la autorización de proyectos de acuerdo con la normatividad establecida en el manual de imagen.

Atribución 3.

Participar en la aprobación de proyectos de acuerdo con la normatividad establecida en el manual de imagen.

RELACIONES INTERNAS.

Con todas las áreas que conforman el AIFA, para la atención de las necesidades de las mismas en materia de mercadotecnia.

RELACIONES EXTERNAS.

Dependencias y entidades que convergen dentro de las instalaciones del AIFA.

2.3.2 JEFE DEL TALLER DE IMPRESIÓN.

OBJETIVO.

Planificar la fabricación de productos y organizar los procesos de impresión de artículos de publicidad, información, señalética e imagen del AIFA.

Función 1.

Indicar y organizar la producción en los procesos de impresión.

Función 2.

Apoyar en la gestión de la calidad en los procesos de impresión.

Función 3.

Recomendar los materiales de producción en la industria gráfica.

2.3.3 JEFE DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

OBJETIVO.

Proporcionar estrategias tendentes al mejoramiento de procedimientos que impacten en la comercialización de los servicios.

Función 1.

Realizar el diseño de la señalética para las instalaciones del AIFA.

Función 2.

Presentar los folletos informativos para clientes y usuarios del AIFA.

Función 3.

Realización de estudios de mercado cuando sea necesario.

2.3.4 ESPECIALISTA EN ATENCIÓN AL USUARIO

OBJETIVO.

Brindar un servicio eficaz al responder las preguntas de los clientes de forma rápida y efectiva, resolución de problemas con empatía y cuidado, documentar las áreas de oportunidad para compartir la información con el equipo internamente, fomentar las relaciones y mejorar la credibilidad del AIFA.

FUNCIONES.

Función 1.

Ejecutar los procedimientos para la comunicación de la información necesaria a los clientes y usuarios del AIFA.

Función 2.

Atender oportunamente y de forma personalizada a pasajeros y usuarios que necesitan información respecto a los servicios que proporciona el AIFA.

Función 3.

Informar de manera oportuna los incidentes que no se puedan resolver según las atribuciones y capacidades.

2.3.5. ESPECIALISTA EN DISEÑO Y MERCADOTECNIA

OBJETIVO.

Diseñar los productos gráficos, audiovisuales y artículos de información para la publicidad información, señalética e imagen del AIFA.

Función 1.

Apoyar en el diseño de los artículos que serán empleados para la publicidad del AIFA.

Función 2.

Presentar los folletos informativos para clientes y usuarios del AIFA.

Función 3.

Realizar el diseño de la señalética para las instalaciones de AIFA.

Función 4.

Proporcionar estrategias tendentes al mejoramiento de procedimientos que impacten en la comercialización de los servicios.

Función 5.

Apoyar en la elaboración de estudios de viabilidad y rentabilidad de marcas productos y/o servicios nuevos y existentes.

Función 6.

Ejecutar las estrategias para mejorar la comercialización de los servicios que se proporcionan en el AIFA.

2.3.6. OPERADOR DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN.

OBJETIVO.

Imprimir todo tipo de información relacionado a la imagen y señalética conductiva



para el aeropuerto, así como la colocación de vinilos y demás funciones que la gerencia y subdirección requiera.

Función 1.

Realizar la impresión de los artículos de publicidad del AIFA.

Función 2.

Producir folletos informativos para los clientes y usuarios del AIFA.

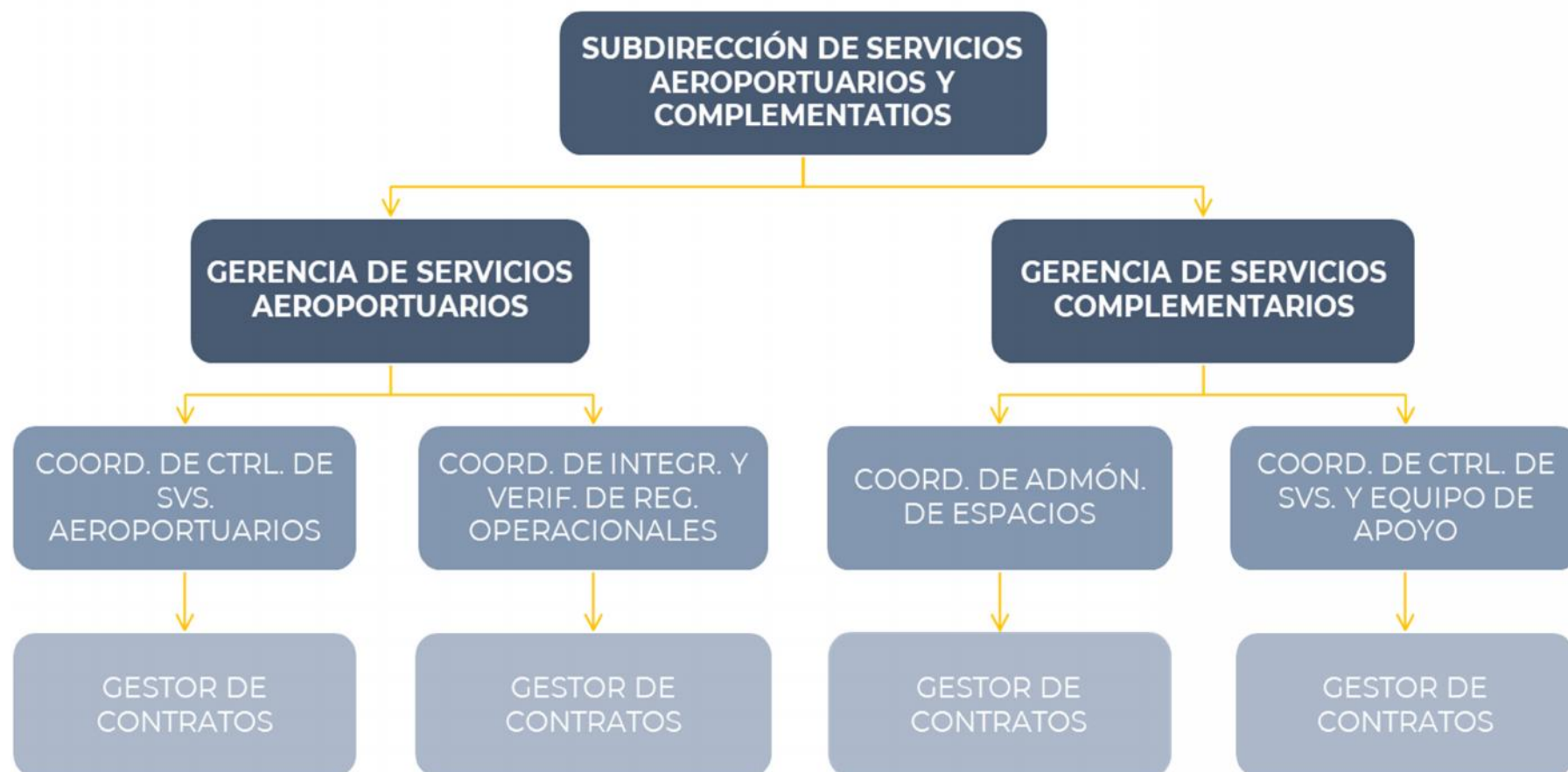
Función 3.

Realizar la impresión de la señalética para las instalaciones del AIFA.

Función 4.

Apoyo en lo que se requiera la gerencia de mercadotecnia.

3. SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS Y COMPLEMENTARIOS.



MISIÓN.

Negociar las condiciones técnicas y económicas que contribuyan a definir los escenarios que regirán la relación contractual con los clientes, observando los criterios institucionales en materia de comercialización de Servicios Aeroportuarios y Complementarios.

VISIÓN.

Para el año 2036, ser un área especializada en la determinación de estrategias y objetivos en materia de comercialización de espacios y prestación de servicios, que permitan observar los diferentes contextos que se presentan a la celebración, renovación o modificación de los convenios y contratos, orientados a anticipar situaciones y disponer soluciones.

OBJETIVO.

Formalizar la relación contractual con los clientes, que garanticen la prestación de los servicios aeroportuarios y complementarios con las mejores condiciones para el AIFA en apego a la normatividad vigente y aplicable.

FUNCIONES.

Función 1.

Analizar los criterios y estrategias aplicables al proceso de formalización de contratos para la prestación de servicios aeroportuarios y complementarios.

Función 2.

Determinar la conveniencia de formalizar un esquema de pago, una relación contractual con líneas aéreas, prestadores de servicios.

Función 3.

Recomendar los términos contractuales con los representantes de líneas aéreas y prestadores de servicios, para definir las condiciones económicas que serán pactadas en los contratos y/o modificaciones que se celebren.

Función 4.

Coordinar el proceso de formalización o renovación de contratos y/o convenios autorizados por el COCOSA, conforme a las condiciones pactadas y tiempos establecidos.

Función 5.

Revisar con la Dirección Comercial y de Servicios los esquemas tarifarios y de participaciones que aplica la Entidad, al rubro de prestación de servicios aeroportuarios, arrendamiento de espacios y acceso a zona federal.

Función 6.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Determinar la conveniencia de formalizar un esquema de pago, una relación contractual

con líneas aéreas, prestador de servicios aeroportuarios y complementarios, arrendatarios, dependencias y entidades gubernamentales, que lo soliciten.

Atribución 2.

Proponer los asuntos cuya relevancia es necesario someter a autorización y/o conocimiento del COCOSA.

Atribución 3.

Validar los términos de elaboración de las cédulas que se presentan ante el COCOSA.

Atribución 4.

Coordinar el proceso de formalización de contratos y/o convenios conforme a las condiciones pactadas con los clientes una vez que hayan sido aprobadas por el COCOSA.

Atribución 5.

Instruir a sus áreas de adscripción el contexto bajo el cual serán atendidos los requerimientos presentados por los clientes, dentro del ámbito de competencia.

Atribución 6.

Instruir los asuntos cuya complejidad y relevancia requieran ser turnados al área jurídica para solicitar su intervención.

Atribución 7.

En su ausencia, designar al Servidor Público que lo suplirá en sus funciones.

RELACIONES INTERNAS.

Regularmente y por diversos medios con las Direcciones y Subdirecciones de Área, para determinar las acciones relativas al cumplimiento de planes y programas institucionales.

RELACIONES EXTERNAS.

Ocasionalmente y por diversos contactos con personal de la Cámara Nacional de Aerotransporte (CANAERO), Líneas Aéreas, Prestadores de Servicios, Arrendatarios, Dependencias y Entidades gubernamentales, en atención y seguimiento de los asuntos derivados de la celebración de contratos.

3.1 GERENCIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS.

MISIÓN.

Coadyuvar en el cumplimiento de las normas y políticas institucionales mediante su observancia en los procesos de celebración de los contratos para la prestación de Servicios Aeroportuarios y convenios de recolección y entrega de la TUA con las líneas aéreas, una vez consensuados los términos, condiciones y vigencia, por las partes,

VISIÓN.

Contribuir a través de los mecanismos legales acordes, con aquellas personas morales que ostentan un permiso o concesión para la explotación del servicio público de transporte aéreo regular, y que pretendan la celebración de un instrumento que regule la relación contractual.

OBJETIVO.

Coordinar las actividades inherentes a la gestión de formalización de los contratos para la prestación de Servicios Aeroportuarios a líneas aéreas y Convenios de Recolección y Entrega de la Tarifa de Uso de Aeropuerto para que se realicen, aprobados por el área jurídica con observancia en los criterios de comercialización aprobados por el COCOSA.

FUNCIONES.

Función 1.

Asesorar al solicitante, respecto a la información indispensable requerida para el trámite, requisitos y documentos que conlleva el inicio de operaciones y la formalización del contrato y/o convenio para la prestación de Servicios Aeroportuarios y la Recolección y Entrega de la TUA.

Función 2.

Proponer en la integración de criterios normativos institucionales, aplicables al proceso de formalización de contratos para la prestación de Servicios Aeroportuarios en el AIFA, así como la aplicación del esquema tarifario.

Función 3.

Participar en reuniones con los representantes de las líneas aéreas, para concertar los términos y condiciones que serán integrados en el clausulado de los modelos de contratos y/o convenios.

Función 4.

Validar los trámites que anteceden a la celebración de un contrato para la prestación de servicios a líneas aéreas, que será sometido al COCOSA para su aprobación.

Función 5.

Verificar que los términos e información contenidos en las cédulas que se presentarán ante el COCOSA, hayan sido elaboradas conforme a las instrucciones emanadas de los niveles directivos.

Función 6.

Supervisar la gestión de registro y solicitud de publicación en el Diario Oficial de la Federación (DOF) de las tarifas aprobadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la actualización anual del importe de la TUA Nacional e Internacional.

Función 7.

Supervisar la ejecución de los procesos de recepción y captura del número de pasajeros manifestados por las líneas aéreas en los formatos de manifiesto de salida y llegada con el objeto de consolidar la información en el reporte del movimiento operacional del sistema establecido, a fin de permitir a las áreas usuarias, disponer de ésta, para efectos estadísticos y de facturación de los servicios.

Función 8.

Vigilar la revisión de los reportes emitidos por el sistema, de la captura de la información para confrontarla con los manifiestos generados en cada vuelo.

Función 9.

Validar la información mediante la revisión diaria del movimiento operacional, para procurar la integración de una base de datos confiable sobre los registros operacionales, emitiendo los reportes de diferencias con oportunidad, para que el Centro de Control Operativo (CCO) realice los ajustes a los registros operacionales.

Función 10.

Reportar máxima capacidad los manifiestos de salida en caso de omisión de entrega de éstos conforme a lo pactado en la relación contractual con las aerolíneas.

Función 11.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Establecer la procedencia de las altas, bajas y modificaciones en los catálogos de clientes, designadores, matrículas y tarifas del sistema, que permitan la gestión en el inicio de operaciones de las aerolíneas.

Atribución 2.

Validar previo a todo trámite y en sustento a toda solicitud recibida, la exhibición de la concesión o permiso para la explotación del servicio público de transporte aéreo.

Atribución 3.

Supervisar que los términos e información plasmada en las cédulas que se presentan ante el COCOSA, hayan sido elaboradas conforme a las instrucciones emanadas de los niveles directivos.

Atribución 4.

Gestionar los procesos de celebración y renovación de los contratos para la prestación de servicios aeroportuarios a las líneas aéreas y/o convenios de recolección y entrega de la TUA una vez que han sido autorizados por el COCOSA, así como gestionar con el área jurídica la revisión y validación para dar continuidad a las autorizaciones correspondientes.

Atribución 5.

Participar con las diversas líneas aéreas, en el trámite que conlleva la publicación de las tarifas por los servicios aeroportuarios y de los valores de la TUA en el DOF y difundir entre las autoridades en materia tarifaria y los representantes de las aerolíneas, las tarifas de servicios aeroportuarios vigentes y aplicables en el AIFA.

Atribución 6.

Resolver con los niveles directivos respecto a la pertinencia de turnar los asuntos cuya complejidad y relevancia requieran la intervención legal del área jurídica.

Atribución 7.

Orientar la consolidación de los registros en el reporte de movimiento operacional en el Sistema Integral de Facturación.

RELACIONES INTERNAS.

Interactúa diariamente y por diversos medios, con las áreas que integran las Subdirecciones de Operación, Seguridad, Recursos Financieros y de la Dirección Jurídica, para intercambiar información referente al control y seguimiento de la relación contractual con las líneas aéreas.

Periódicamente con la Gerencia de Comunicación Social para la publicación del esquema tarifario, de los importes actualizados de la TUA e información relativa a las aerolíneas.

RELACIONES EXTERNAS.

Eventualmente con personal de las Líneas Aéreas y Cámara Nacional del Aerotransporte (CANAERO) en reuniones de negociación sobre los modelos de contrato y convenios a celebrar con las aerolíneas.

Ocasionalmente con personal de áreas dependientes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), en relación con el registro y aplicación de las tarifas.

3.1.1 COORDINACIÓN DE CONTROL DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS.

OBJETIVO.

Mantener actualizados los expedientes relativos a los contratos de prestación de Servicios Aeroportuarios y Convenios de Recolección y Entrega de la TUA, así como coordinar el seguimiento a las relaciones contractuales.

FUNCIONES.

Función 1.

Compilar los expedientes con la documentación entregada por las líneas aéreas, así como la opinión legal y financiera de las áreas competentes, que serán soporte de la cédula que se presenta ante el COCOSA para la formalización de un contrato de prestación de servicios aeroportuarios y convenios de recolección y entrega de la TUA.

Función 2.

Opinar en la formulación de los contratos para la prestación de Servicios Aeroportuarios a las líneas aéreas y los convenios de recolección y entrega de la TUA, que se integren con base en los modelos aprobados y conforme a las condiciones autorizadas por el COCOSA, antes de ser turnados al área jurídica para su revisión respecto del marco legal.

Función 3.

Procesar el alta o modificación en los catálogos generales de clientes a solicitud de las diversas áreas, así como el alta de nuevas tarifas de Servicios Aeroportuarios o actualización del importe de éstas en los catálogos del Sistema Integral de Facturación, para que se lleven a cabo correctamente.

Función 4.

Compilar conforme a las instrucciones recibidas, la documentación que se turnará al área jurídica para la intervención legal a que haya lugar.

Función 5.

Aplicar el incremento que registre el “Índice Nacional de Precios al Consumidor para el Total de los Consumidores Urbanos”. Publicado por el Banco de la Reserva Federal de los Estados Unidos de América para determinar el ajuste anual de la Tarifa de Uso de Aeropuerto, expresada en dólares de los Estados Unidos de América.

Función 6.

Atender periódicamente el comportamiento del tipo de cambio del dólar americano para determinar mensualmente, el monto equivalente en pesos mexicanos de la TUA nacional e internacional.

Función 7.

Elaborar y presentar para revisión, los calendarios para entrega de facturas y fechas de pago convenidos en los instrumentos legales.

Función 8.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Elaborar los proyectos de las cédulas con base en las instrucciones recibidas, sobre los asuntos que requieren ser presentados ante el COCOSA.

Atribución 2.

Proponer el valor de las Tarifas de Uso de Aeropuerto, nacional e internacional en dólares y su equivalente en pesos, conforme al procedimiento autorizado por la SHCP.

Atribución 3.

Tramitar las secciones de tarifas y aerolíneas en la página de internet de la Entidad.

Atribución 4.

Elaborar el proyecto de los calendarios anuales para las fechas de entrega de facturación y fechas de pago, por los conceptos de Servicios Aeroportuarios y TUA, aplicables a las líneas aéreas de conformidad con el régimen de pago pactados en sus relaciones contractuales.

RELACIONES INTERNAS.

Usualmente con la Gerencia de Cobranza, para intercambiar información respecto al estatus de los pagos por parte de las líneas aéreas.

Ocasionalmente con la Gerencia de Tesorería para tramitar el depósito en garantía o numerario que realizan las líneas aéreas para garantizar el pago de las contraprestaciones.

RELACIONES EXTERNAS.

Habitualmente con personal de las Líneas Aéreas, Cámara Nacional del Aerotransporte (CANAERO), autoridades aeronáuticas, Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y de

la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), para intercambiar información en relación con el registro y aplicación de las tarifas.

3.1.1.1 GESTOR DE CONTRATOS

OBJETIVO.

Materializar y ejecutar actividades administrativas a cargo del área, así como la elaboración y administración de instrumentos jurídicos con aerolíneas y todas las necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones.

FUNCIONES.

Función 1.

Ejecutar actividades administrativas para el correcto funcionamiento del área, verificando que se cuente con los recursos necesarios a fin de cumplir con el objetivo de la misma.

Función 2.

Realizar los contratos para la prestación de servicios aeroportuarios y convenios para la recolección de la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA).

Función 3.

Consolidar y administrar los contratos formalizados hasta su total conclusión.

Función 4.

Analizar, dar seguimiento, coordinar todos los asuntos y actividades relacionadas con los instrumentos contractuales.

Función 5.

Realizar reportes ejecutivos necesarios para la toma de decisiones en los asuntos responsabilidad del área.

Función 6.

Consolidar la información concerniente al área, a través del control de la documentación, mediante su registro, clasificación, a fin de dar atención oportuna a los asuntos de su competencia.

Función 7.

Apoyar en las actividades propias del área tales como archivo, elaboración y trámite de la documentación generada con motivo de las actividades responsabilidad del área.

Función 8.

Realizar una base de datos a través de la utilización de diferentes herramientas tecnológicas para facilitar el análisis de la información del área.

Función 9.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

RELACIONES INTERNAS.

Usualmente con la Coordinación de la Gerencia de Cobranza, para intercambiar información respecto al estatus de los pagos por parte de las líneas aéreas.

Ocasionalmente con la Gerencia de Tesorería para tramitar el depósito en garantía o numerario que realizan las líneas aéreas para garantizar el pago de las contraprestaciones.

Usualmente con la Coordinación de la Dirección Jurídica, para solicitar la revisión desde el punto de vista legal de los instrumentos jurídicos.

RELACIONES EXTERNAS.

Habitualmente con personal de las Líneas Aéreas, Cámara Nacional del Aerotransporte (CANAERO,) autoridades aeronáuticas, Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), para intercambiar información en relación con el registro y aplicación de las tarifas.

3.1.2 COORDINACIÓN DE INTEGRACIÓN Y VERIFICACIÓN DE REGISTROS OPERACIONALES.

OBJETIVO.

Unificar los registros en forma eficiente del número de pasajeros reportados por las líneas aéreas, con el registro de los vuelos en el movimiento operacional, con la finalidad de integrar una base de datos completa, que permita que los cálculos automáticos que efectúa el Sistema Integral de Facturación por concepto de TUA y de los Servicios Aeroportuarios se efectúen conforme a lo pactado en los convenios y contratos.

FUNCIONES

Función 1.

Validar la ejecución de los procesos de recepción, codificación y captura del número de pasajeros manifestados por las líneas aéreas en los formatos de manifiesto de salida y llegada, con el objeto de consolidar la información en el reporte de movimiento operacional y ponerla a disposición vía sistema a las unidades administrativas usuarias de la información.

Función 2.

Atender los reportes emitidos por el sistema de captura de información, para confrontarla con los manifiestos, generados en cada vuelo.

Función 3.

Recabar la información mediante la revisión diaria del movimiento operacional, para procurar la integración de una base de datos con información confiable sobre los registros operacionales, emitiendo los reportes de diferencia con oportunidad, para que el Centro de Control Operativo (CCO) realice los ajustes a los registros operacionales.

Función 4.

Informar a máxima capacidad los manifiestos de salida en caso de omisión en la entrega de éstos conforme a lo pactado en la relación contractual con las aerolíneas.

Función 5.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES

Atribución 1.

Verificar la aceptación de los manifiestos de salida, en apego a lo pactado en la relación contractual con las líneas aéreas.

Atribución 2.

Tramitar la liberación de los registros operacionales, en el momento que concluye la validación de la información.

Atribución 3.

Reportar a máxima capacidad los manifiestos de salida, con base en los reportes generados por el sistema por la omisión en la entrega de los manifiestos de salida conforme a la obligación acordada con la aerolínea.

RELACIONES INTERNAS.

Con las diferentes gerencias que integran la Dirección de Operaciones y las Subdirecciones de Recursos Financieros y Sistemas entre otras, con la finalidad de intercambiar información sobre los registros operacionales y coordinar las entregas de los reportes de movimiento para su posterior aplicación; así como para las aclaraciones sobre la información de las operaciones reportadas, que presenten inconformidades por parte de las líneas aéreas.

RELACIONES EXTERNAS.

Diariamente con los representantes de las líneas aéreas, para la recepción de la documentación referente a los manifiestos de salida y de llegada.

3.1.2.1 GESTOR DE CONTRATOS

OBJETIVO.

Materializar y ejecutar actividades administrativas a cargo del área, así como la administración de instrumentos jurídicos con aerolíneas y todas las necesarias con el fin de tener un registro para el cobro de Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA).

FUNCIONES.

Función 1.

Ejecutar actividades administrativas para el correcto funcionamiento del área, verificando que se cuente con los recursos necesarios a fin de cumplir con el objetivo de la misma.

Función 2.

Integrar los registros de pasajeros al movimiento operacional, con la finalidad de consolidar la información que identifican los servicios aeroportuarios prestados a las aeronaves y sus pasajeros, conforme a los formatos de manifiesto de llegada y salida.

Función 3.

Validar la información contenida en los manifiestos de llegada y de salida, para su posterior registro.

Función 4.

Analizar y dar seguimiento a todos los asuntos y actividades relacionadas con los instrumentos contractuales.

Función 5.

Elaborar el Reporte de TUA, conforme a los formatos de manifiesto de salida, con el fin de tener un registro para el cobro de la Tarifa de Uso de Aeropuerto.

Función 6.

Consolidar la información concerniente al área, a través del control de la documentación, mediante su registro y clasificación, a fin de dar atención oportuna a los asuntos de su competencia.

Función 7.

Apoyar en las actividades propias del área tales como archivo, elaboración y trámite de la documentación generada con motivo de las actividades responsabilidad del área.

Función 8.

Realizar una base de datos a través de la utilización de diferentes herramientas tecnológicas para facilitar el análisis de la información del área.

Función 9.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

RELACIONES INTERNAS.

Usualmente con sus homólogos de la Dirección de Operación, para intercambiar información respecto al estatus de los manifiestos.

Usualmente con sus homólogos de la Dirección de Administración, para el envío de Reporte para el cobro de Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA).

RELACIONES EXTERNAS.

Diariamente con el personal de las Líneas Aéreas, para recibir la información en relación con las operaciones efectuadas en AIFA.

3.2 GERENCIA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

MISIÓN.

Administrar en el cumplimiento y aplicación de las normas y políticas institucionales, mediante su observancia en los procesos de celebración de los contratos de arrendamiento y/o contratos de acceso a zona federal con aerolíneas y prestadores de servicios complementarios, así como la prestación del servicio de revisión de equipaje documentado, facturado y de bodega.

VISIÓN.

Ser un modelo en la aplicación de acciones eficientes y eficaces para generar competitividad y rentabilidad en los espacios arrendados a aerolíneas y prestadores de servicios complementarios en el AIFA, así como en las relaciones contractuales respecto al acceso a zona federal, a través de los mecanismos legales aplicables.

OBJETIVO.

Coordinar las actividades inherentes a la gestión de formalización de los contratos para la prestación de servicios y arrendamientos aeroportuarios y complementarios, para que se realicen tomando como base los modelos autorizados en observancia a los escenarios aprobados por el COCOSA.

FUNCIONES.

Función 1.

Asesorar y desarrollar la integración de normas y políticas que favorezcan el proceso de formalización de instrumentos legales para la prestación de servicios aeroportuarios y complementarios.

Función 2.

Supervisar los términos Técnicos y Económicos de los contratos de arrendamiento y acceso a Zona Federal para líneas aéreas y prestadores de servicios, para la prestación de servicios complementarios.

Función 3.

Analizar los términos y condiciones requeridas por los prestadores de servicios para conformar modelos de contrato de acceso a Zona Federal y arrendamiento asegurando que los mismos estén alineados con los intereses comerciales de la entidad.

Función 4.

Revisar los términos Técnicos y Económicos de los contratos de arrendamiento y acceso a Zona Federal para líneas aéreas, prestadoras de servicios y dependencias, para la prestación de servicios aeroportuarios y complementarios, así como convenios de colaboración.

Función 5.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que les confieren las Leyes, Reglamentos o disposiciones administrativas aplicables, para el cumplimiento de su objetivo y los de la Entidad.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Aprobar los asuntos cuya relevancia amerite someterse a autorización y/o conocimiento del COCOSA y revisar los términos e información plasmada en las cédulas.

Atribución 2.

Implementar los procesos de celebración y renovación de los contratos para la

prestación de servicios complementarios, así como arrendamientos para servicios aeroportuarios y complementarios una vez que han sido autorizados por el COCOSA, así como gestionar con el área jurídica la revisión y validación para dar continuidad a las autorizaciones correspondientes.

Atribución 3.

Acordar con los niveles directivos respecto a la pertinencia de turnar los asuntos cuya complejidad y relevancia requieran la intervención legal del área jurídica.

RELACIONES INTERNAS.

En forma frecuente y por diversos medios con las gerencias de la Entidad, para definir las particularidades de los contratos de los Servicios Complementarios y solicitar información diversa y necesaria para la formalización de dichos actos.

RELACIONES EXTERNAS.

De manera periódica y por diversos medios con personal de las líneas aéreas, y prestadores de servicios complementarios.

Eventualmente con personal de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), para la revisión, autorización e inscripción de los contratos formalizados que requieran ser remitidos ante la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC).

3.2.1 COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE ESPACIOS.

OBJETIVO.

Mantener actualizados los expedientes relativos a los contratos de arrendamiento y los convenios de colaboración a título gratuito.

FUNCIONES.

Función 1.

Revisar que los contratos de arrendamiento para líneas aéreas y prestadores de servicio, sean elaborados oportunamente conforme a los términos y condiciones aprobados por el COCOSA, en apego a los modelos de contrato aprobados previamente por el área jurídica.

Función 2.

Presentar los nuevos contratos y modificaciones de estatus y condiciones contractuales de los contratos vigentes autorizados por el COCOSA.

Función 3.

Recabar la documentación para la integración de los expedientes que por instrucciones de la Gerencia de Servicios Complementarios y/o de la Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios serán turnados al área jurídica para la intervención legal a que haya lugar.

Función 4.

Realizar gestiones para la obtención de las garantías económicas de los contratos de arrendamiento, y de las pólizas de seguro de responsabilidad civil de los contratos de

arrendamiento y convenios de colaboración a título gratuito, y en su caso, turnar la documentación al nivel inmediato superior.

Función 5.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA

Función 6.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Determinar, conforme a la metodología, las condiciones económicas para las celebraciones y renovaciones de los instrumentos jurídicos, y turnar esta información a la Gerencia de Atención de Servicios Complementarios.

Atribución 2.

Coordinar la elaboración de las cédulas de los asuntos que serán presentados ante el COCOSA en materia de arrendamientos con aerolíneas y/o prestadores de servicios complementarios, e integrar los soportes necesarios para los mismos.

Atribución 3.

Resguardar los expedientes, con la documentación que las líneas aéreas, prestadores de servicios y entidades públicas entreguen al AIFA para la formalización de sus instrumentos jurídicos, así como los comunicados que se generen derivados de dichos instrumentos.

RELACIONES INTERNAS.

De manera frecuente y por diversos medios con las áreas de la Entidad, para verificar la situación crediticia de los clientes; verificar los depósitos de los clientes en caja general; intercambiar información sobre los levantamientos dimensionales de los bienes arrendados y por arrendar; intercambiar información sobre solicitudes de los clientes para modificar determinados elementos en los bienes arrendados

RELACIONES EXTERNAS.

Eventualmente con personal de las líneas aéreas, empresas, entidades y autoridades aeroportuarias, con los que se tiene establecida una relación contractual, para solicitar documentación e información respecto a la documentación que debe integrarse en el expediente.

3.2.1.1 GESTOR DE CONTRATOS

OBJETIVO.

Materializar y ejecutar actividades administrativas a cargo del área, así como la elaboración y

administración de instrumentos jurídicos con aerolíneas y prestadores de servicios, y todas las necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones.

FUNCIONES.

Función 1.

Ejecutar actividades administrativas para el correcto funcionamiento del área, verificando que se cuente con los recursos necesarios a fin de cumplir con el objetivo de la misma.

Función 2.

Realizar los contratos de arrendamiento con aerolíneas y prestadores de servicios.

Función 3.

Consolidar y administrar los contratos formalizados hasta su total conclusión.

Función 4.

Analizar, dar seguimiento, coordinar todos los asuntos y actividades relacionadas con los instrumentos contractuales.

Función 5.

Realizar reportes ejecutivos necesarios para la toma de decisiones en los asuntos responsabilidad del área.

Función 6.

Consolidar la información concerniente al área, a través del control de la documentación, mediante su registro, clasificación, a fin de dar atención oportuna a los asuntos de su competencia.

Función 7.

Apoyar en las actividades propias del área tales como archivo, elaboración y trámite de la documentación generada con motivo de las actividades responsabilidad del área.

Función 8.

Realizar una base de datos a través de la utilización de diferentes herramientas tecnológicas para facilitar el análisis de la información del área.

Función 9.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

RELACIONES INTERNAS.

Habitualmente con la Subdirección de Ingeniería, para solicitar el levantamiento dimensional y croquis del espacio que se pretende arrendar.

Usualmente con la Gerencia de Cobranza, para intercambiar información respecto al estatus de los pagos por parte de las líneas aéreas.

Ocasionalmente con la Gerencia de Tesorería, para tramitar el depósito en garantía o numerario que realizan las líneas aéreas para garantizar el pago de las contraprestaciones.

Usualmente con la Dirección Jurídica, para solicitar la revisión desde el punto de vista legal de los instrumentos jurídicos.

RELACIONES EXTERNAS.

Eventualmente con personal de las líneas aéreas, empresas, entidades y autoridades aeroportuarias, con los que se tiene establecida una relación contractual, para solicitar documentación e información respecto a la documentación que debe integrarse en el expediente.

Habitualmente con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), a través del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN), para que proporcionen el Dictamen Valuatorio; por otro lado, la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM), para lo concerniente con los Recintos Fiscalizados.

3.2.2 COORDINACIÓN DE CONTROL DE SERVICIOS Y EQUIPO DE APOYO.

OBJETIVO.

Mantener actualizados los expedientes relativos a los contratos de acceso a zona federal, y revisión de equipaje facturado, documentado o de bodega.

FUNCIONES.

Función 1.

Revisar que los contratos de Acceso a Zona Federal de los Servicios Complementarios y de Revisión de Equipaje Facturado Documentado o de Bodega, se elaboren conforme a los modelos autorizados, una vez que hayan sido aprobados por el COCOSA y por el área Jurídica.

Función 2.

Atender el que los instrumentos jurídicos de Acceso a Zona Federal para la prestación de los Servicios Complementarios que sean sujetos de autorización ante la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC), sean presentados en tiempo y forma.

Función 3.

Integrar los expedientes que por instrucciones de la Gerencia de Servicios Complementarios y/o de la Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios, serán turnados al área jurídica para la intervención legal a que haya lugar.

Función 4.

Corroborar que la prestación de los Servicios Complementarios derivados del Acceso a Zona Federal y de Revisión de Equipaje, Documentado o de Bodega sean conforme a lo pactado en los instrumentos jurídicos.

Función 5.

Gestionar la obtención de las garantías económicas y de las pólizas de seguro de responsabilidad civil para la prestación de los Servicios Complementarios derivados del Acceso a Zona Federal y de Revisión de Equipaje Facturado, Documentado o de Bodega.

Función 6.

Presentar para revisión de la Gerencia de Servicios Complementarios, los calendarios para entrega de facturas y fechas de pago convenidos en los instrumentos legales para la prestación de los Servicios Complementarios y de Revisión de Equipaje Facturado, Documentado o de Bodega.

Función 7.

Ingresar los nuevos contratos y convenios modificatorios de los instrumentos vigentes, en el sistema establecido de los Contratos de Servicios Complementarios derivados del Acceso a Zona Federal y de Revisión de Equipaje Facturado Documentado o de Bodega autorizados por el COCOSA.

Función 8.

Presentar los instrumentos jurídicos de Acceso a Zona Federal para la prestación de los Servicios Complementarios que sean sujetos de revisión, autorización e inscripción en el Registro Aeronáutico Mexicano (RAM) ante la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC), conforme a la normatividad vigente.

Función 9.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Determinar conforme a la metodología existente en la Gerencia de Servicios Complementarios, las condiciones económicas para las celebraciones y renovaciones de los instrumentos contractuales de acceso a zona federal para servicios complementarios y de Revisión de Equipaje Facturado Documentado o de Bodega en apego a la normatividad y políticas establecidas para tal efecto.

Atribución 2.

Coordinar la elaboración de las cédulas de los asuntos que serán presentados ante el COCOSA en materia del acceso a zona federal para la prestación de los servicios complementarios, y de Revisión de Equipaje Facturado Documentado o de Bodega e integrar los soportes necesarios para los mismos.

Atribución 3.

Resguardar los expedientes, con la documentación que entregan al AIFA los prestadores de Servicios Complementarios derivados del acceso a zona federal o líneas áreas de pasajeros por el servicio de Revisión de Equipaje Facturado Documentado o de Bodega.

Atribución 4.

Efectuar revisiones aleatorias a los ingresos de los prestadores de servicios complementarios para cotejar los ingresos mensuales que reportan mensualmente a la Entidad.

RELACIONES INTERNAS.

De manera frecuente y por diversos medios con las áreas de la Entidad, para verificar la situación crediticia de los clientes; verificar los depósitos de los clientes en caja general; intercambiar información sobre solicitudes de los clientes para modificar determinados elementos en la prestación de los Servicios Complementarios y de Revisión de Equipaje Facturado Documentado o de Bodega.

RELACIONES EXTERNAS.

Eventualmente con personal de las líneas aéreas, empresas, entidades y autoridades aeroportuarias, con los que se tiene establecida una relación contractual, para solicitar documentación e información respecto a la información que debe integrarse en el expediente.

3.2.2.1 GESTOR DE CONTRATOS

OBJETIVO.

Materializar y ejecutar actividades administrativas a cargo del área, así como la elaboración y administración de instrumentos jurídicos con prestadores de servicios, y todas las necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones.

FUNCIONES.

Función 1.

Ejecutar actividades administrativas para el correcto funcionamiento del área, verificando que se cuente con los recursos necesarios a fin de cumplir con el objetivo de la misma.

Función 2.

Realizar los contratos de derecho de Acceso a Zona Federal para prestadores de servicios, así como contratos de Revisión de Equipaje Facturado, Documentado o de Bodega.

Función 3.

Consolidar y administrar los contratos formalizados hasta su total conclusión.

Función 4.

Analizar, dar seguimiento, coordinar todos los asuntos y actividades relacionadas con los instrumentos contractuales.

Función 5.

Realizar reportes ejecutivos necesarios para la toma de decisiones en los asuntos responsabilidad del área.

Función 6.

Consolidar la información concerniente al área, a través del control de la documentación, mediante su registro, clasificación, a fin de dar atención oportuna a los asuntos de su competencia.

Función 7.

Apoyar en las actividades propias del área tales como archivo, elaboración y trámite de la documentación generada con motivo de las actividades responsabilidad del área.

Función 8.

Realizar una base de datos a través de la utilización de diferentes herramientas tecnológicas para facilitar el análisis de la información del área.

Función 9.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

RELACIONES INTERNAS.

Habitualmente con la Subdirección de Ingeniería, para solicitar el levantamiento dimensional y croquis del espacio que se pretende arrendar.

Usualmente con la Gerencia de Cobranza, para intercambiar información respecto al estatus de los pagos por parte de las líneas aéreas.

Ocasionalmente con la Gerencia de Tesorería, para tramitar el depósito en garantía o numerario que realizan las líneas aéreas para garantizar el pago de las contraprestaciones.

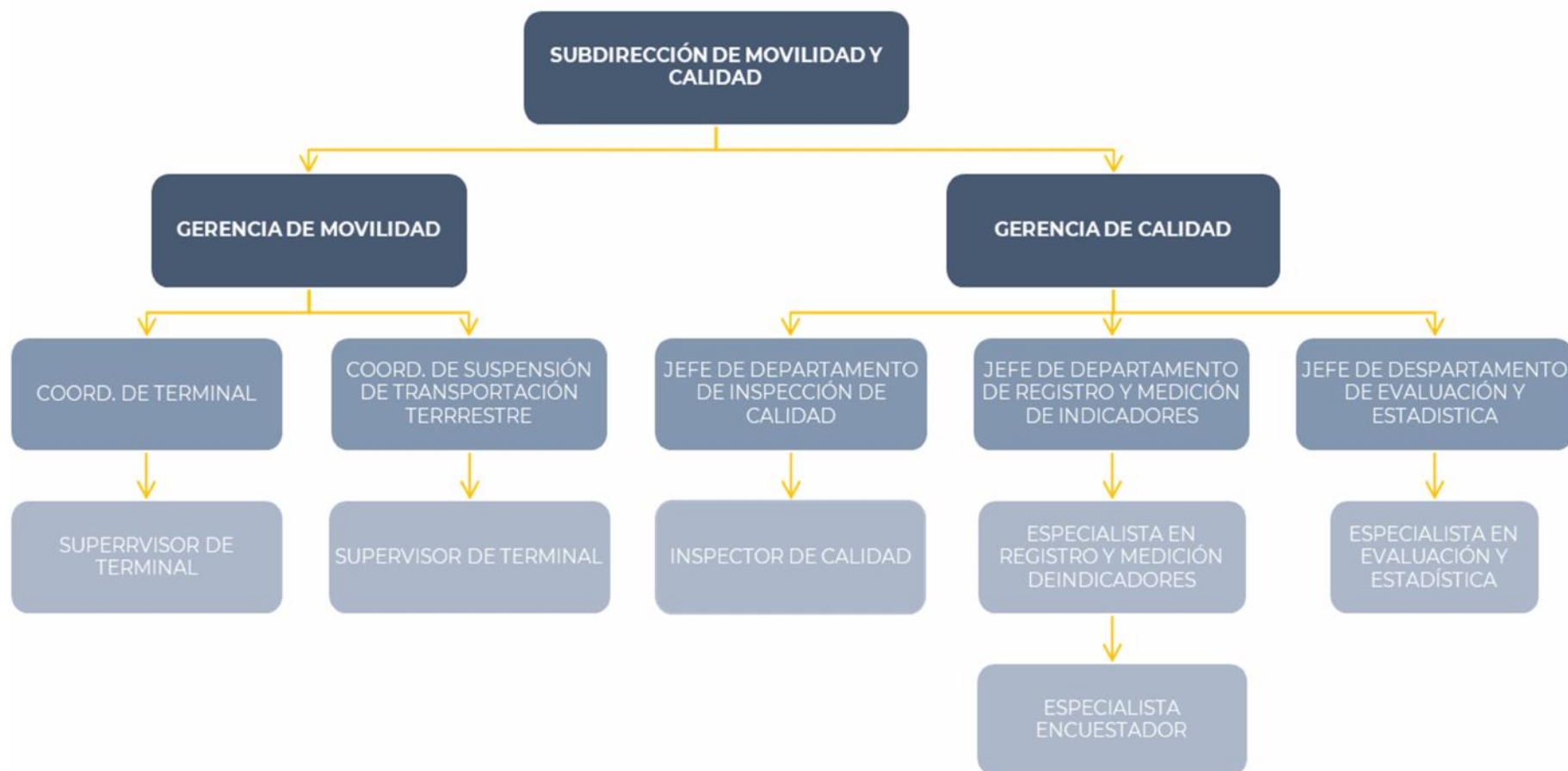
Usualmente con la Dirección Jurídica, para solicitar la revisión desde el punto de vista legal de los instrumentos jurídicos.

RELACIONES EXTERNAS.

Eventualmente con personal de empresas prestadoras de servicios, entidades y autoridades aeroportuarias, con los que se tiene establecida una relación contractual, para solicitar documentación e información respecto a la documentación que debe integrarse en el expediente.

Habitualmente con la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y de Transporte (SICT), a través de la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC), para solicitar la revisión, autorización e inscripción en el Registro Aeronáutico Mexicano (RAM).

4. SUBDIRECCIÓN DE MOVILIDAD Y CALIDAD



MISIÓN.

Contribuir a que el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles satisfaga las expectativas de los clientes y usuarios en materia de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales, bajo los principios de seguridad, honradez, honestidad, lealtad, productividad, rentabilidad, equidad y sustentabilidad, con la infraestructura y procesos que garanticen la calidad total y el acceso a ellos.

VISIÓN.

Para el año 2036, el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles será un paradigma nacional e internacional de seguridad, eficiencia, eficacia, sustentabilidad y rentabilidad en materia de prestación de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales.

OBJETIVO.

Gestionar la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, que promueva, dentro del marco de la industria de la aviación, el desarrollo económico y sustentable de México.

FUNCIONES.

Función 1

Diseñar y mantener actualizado, el Sistema de Calidad del A.I.F.A.

Función 2

Supervisar las evaluaciones de desempeño de los procesos que incidan en la calidad de los servicios que se prestan a clientes y usuarios, en las instalaciones aeroportuarias.

Función 3

Coordinar con organismos nacionales y/o extranjeros, públicos o privados, los aspectos relacionados con el monitoreo de la calidad de los servicios aeroportuarios, facilitando su labor y mejorando el nivel de calificación del aeropuerto.

Función 4

Coordinar verificar las actividades necesarias para obtener y mantener las certificaciones nacionales e internacionales en materia de calidad en los servicios aeroportuarios complementarios y comerciales.

Función 5

Coordinar los servicios de información y orientación que se proporcionen a los pasajeros y usuarios dentro de las instalaciones del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

Función 6

Evaluar la efectividad del diseño, producción, ubicación, instalación y mantenimiento de la señalética que afecte la calidad del servicio en el aeropuerto, proponiendo acciones correctivas y de mejora.

Función 7

Coordinar con las áreas internas y organismos externos cuyos procesos incidan en la calidad de los servicios que presta el A.I.F.A., los indicadores de desempeño, herramientas de medición y estrategias de comunicación.

Función 8

Desarrollar propuestas de procesos de calidad, para los servicios que presta el aeropuerto a sus clientes y usuarios.

Función 9

Recomendar cuando se le requiera, en materia de imagen sobre los proyectos que presenten los clientes del aeropuerto.

Función 10

Elaborar informes sobre las desviaciones que detecte en materia de imagen, que afecten la percepción de calidad de los servicios que se prestan en las instalaciones aeroportuarias.

Función 11

Supervisar que los servicios de acceso, transportación terrestre y estacionamiento que presta el AIFA sean proporcionados bajo los principios de seguridad, honradez, honestidad, lealtad, productividad, rentabilidad, equidad, calidad total y sustentabilidad.

Función 12

Coordinar y facilitar la administración de los contratos de acceso a zona federal, oficinas, locales y bodegas destinados al servicio de autotransporte federal de pasajeros; así como de estacionamientos.

Función 13

Gestionar lo relacionado con el servicio de autotransporte federal de pasajeros con autoridades internas y externas, federales y locales.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Participar en la toma de decisiones en la concepción, implementación, monitoreo y mejora de los procesos de calidad de los servicios que presta el aeropuerto, incluyendo las herramientas de medición y las estrategias de comunicación y mejora de los resultados de los mismos.

Atribución 2.

Supervisar las actividades que desempeñen las diversas áreas a cargo de los procesos que inciden en la calidad de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales.

Atribución 3.

Dar seguimiento a las observaciones detectadas en los recorridos de calidad y otros medios de evaluación, para que sean atendidas en tiempo y forma.

Atribución 4.

Coordinar la operación integral del Comité de Calidad del A.I.F.A., en materia de su competencia.

Atribución 4.

Emitir opinión en materia de imagen, respecto a los proyectos de remodelación y ocupación de locales y áreas para proveedores de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales.

Atribución 5.

Participar en las reuniones de trabajo y proyectos en materia de calidad.

Atribución 6.

Direccionar al área que corresponda en forma oportuna las quejas, sugerencias y reconocimientos, presentados por clientes y usuarios de la terminal aérea.

Atribución 7.

Participar en los Comités que diriman asuntos relativos a la calidad de los servicios prestados en el aeropuerto.

Atribución 8.

Realizar las coordinaciones necesarias para coadyuvar en el fortalecimiento de la imagen pública del aeropuerto tocante a la calidad de los servicios que se prestan.

Atribución 9.

Coordinar la prestación de los servicios autorizados de transportación terrestre de pasajeros

Atribución 10.

Prever y coordinar la prestación de futuros servicios de acceso, estacionamiento y transportación terrestre de pasajeros.

Atribución 11.

En su ausencia, designar al Servidor Público que lo suplirá en sus funciones.

RELACIONES INTERNAS.

Con la alta dirección y demás áreas del AIFA, para determinar las estrategias de comercialización respecto a las solicitudes que presentan los clientes.

Con la Dirección Jurídica, con el fin de solicitar los instrumentos jurídicos necesarios para generar la relación contractual de acceso a zona federal, oficinas, locales y bodegas destinados al servicio de autotransporte federal de pasajeros; así como, de estacionamientos.

RELACIONES EXTERNAS.

Con los arrendatarios, para acordar y verificar el debido cumplimiento de las condiciones contractuales, relacionadas con la celebración de los contratos y convenios, así como con Entidades Públicas para todo lo concerniente a la normatividad en la materia.

Con los clientes que desean expresar alguna inconformidad, sugerencia, queja, opinión, y felicitación, respecto a la calidad en los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales.

Con los interesados en establecer un vínculo comercial relacionados con el autotransporte federal de pasajeros.

4.1 GERENCIA DE MOVILIDAD TERRESTRE.

MISIÓN.

Contribuir en mantener en óptimas condiciones, además de ofrecer una imagen agradable, seguridad y calidad total de las instalaciones y servicios de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos en las instalaciones del aeropuerto en beneficio, satisfacción y confort de clientes, pasajeros y usuarios.

VISIÓN.

Ser un promotor que genere las mejores prácticas corporativas, para el óptimo funcionamiento de los servicios de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos en las instalaciones del aeropuerto, contribuyendo así a fortalecer la imagen y presencia del AIFA.

OBJETIVO.

Contribuir a que el AIFA satisfaga las necesidades de clientes, pasajeros, y usuarios de servicios de transportación terrestre de pasajeros, estacionamientos, en coordinación con las diferentes instancias que inciden en mencionada terminal.

FUNCIONES.

Función 1

Asegurar el cumplimiento del procedimiento de otorgamiento del derecho de acceso a vehículos que presten servicios de autotransporte de pasajeros para desarrollar actividades de ascenso y descenso de personas en la terminal intermodal de transportación terrestre y edificio terminal de pasajeros, de forma ágil y oportuna evitando el entorpecimiento del tráfico vehicular, gestionando los correspondientes instrumentos jurídicos.

Función 2

Difundir el procedimiento para recepción y entrega de objetos perdidos y encontrados a seguridad operacional (AVSEC) en vehículos que presten servicios de autotransporte de pasajeros.

Función 3

Establecer el procedimiento para presentar quejas en relación con los trámites y servicios de transportación terrestre y estacionamiento para su adecuado seguimiento y respuesta.

Función 4

Apoyar en dar trámite a las solicitudes de dependencias y entidades de la administración pública y privada que requieran el servicio de derecho de acceso para el ascenso y descenso de personas en edificio terminal de pasajeros, satisfaciendo plenamente las necesidades de los usuarios/as en apego a la normatividad.

Función 5

Diseñar las políticas y procedimientos para revisar el estado físico de vehículos y condiciones en que los operadores presten servicios de autotransporte de pasajeros dentro del AIFA.

Función 6

Formular esquemas de colaboración con las entidades públicas y privadas, internas o externas, para estar en condiciones de garantizar la movilidad y el ascenso de usuarios.

Función 7

Garantizar la correcta gestión del sistema para el registro de los accesos realizados por parte de los operadores de transporte terrestre autorizados.

Función 8

Diseñar planes de acción para solicitar unidades vehiculares complementarias para atender necesidades adicionales y/o especiales de autotransporte terrestre de pasajeros en el AIFA.

Función 9

Aprobar las acciones de coordinación con los cuerpos de seguridad a cargo de las vialidades para facilitar el acceso y libre movimiento en las instalaciones aeroportuarias de los vehículos autorizados.

Función 10

Revisar, analizar y turnar a la Subdirección de Movilidad y Calidad la información estadística generada en la Gerencia.

Función 11

Administrar la prestación de los servicios autorizados de transportación terrestre de pasajeros y difundir el procedimiento para la entrega a seguridad operacional (AVSEC) de objetos perdidos y encontrados en vehículos de autotransporte de pasajeros, así como aplicar: los criterios de calidad y condiciones de seguridad para su operación; las acciones preventivas y correctivas por deficiencias reportadas mediante quejas de los usuarios; las penas convencionales a que se hagan acreedores los prestadores de dichos servicios por contravenir los criterios establecidos.

Función 12

Verificar en el Sistema de Facturación el cumplimiento del pago de las contraprestaciones a cargo de los prestadores de servicio de transportación terrestre de pasajeros cuyos contratos administra, así como determinar el cumplimiento de pago de los compromisos contractuales.

Función 13

Supervisar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los arrendatarios prestadores de servicio de transportación terrestre y estacionamientos del AIFA.

Función 14

Supervisar que los servicios de acceso a transeúntes, transportación terrestre y estacionamientos que presta el AIFA sean proporcionados bajo los principios de seguridad, honradez, honestidad, lealtad, productividad, rentabilidad, equidad, calidad total y sustentabilidad.

Función 15

Supervisar, analizar y verificar la información generada y entregada por la coordinación de operaciones y coordinación de supervisión de transportación terrestre.

Función 16

Administrar los contratos de acceso a zona federal, locales y oficinas de los prestadores de servicios de transportación terrestre.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Evaluar las deficiencias o anomalías reportadas por incumplimiento de los criterios de calidad y condiciones de seguridad bajo los cuales se deben prestar los servicios de transportación terrestre en el Aeropuerto, y en su caso, disponer las acciones preventivas y correctivas, así como determinar las penas convencionales a que se hagan acreedores los prestadores de servicios de autotransporte de pasajeros.

Atribución 2.

Controlar y mantener actualizado el padrón de los prestadores de los servicios autorizados de autotransporte de pasajeros del AIFA.

Atribución 3.

Administrar los servicios aeroportuarios de derecho de acceso para los servicios de transporte terrestre al público y en forma accesoria los locales y oficinas para la prestación de los servicios de autotransporte de pasajeros en el Aeropuerto.

Atribución 4.

Instruir a las coordinaciones para que generen informes acordes a las necesidades operativas y administrativas.

Atribución 5.

Proponer mejoras enfocadas en la calidad de los servicios ofertados para clientes, pasajeros y usuarios.

Atribución 6.

En su ausencia, designar al servidor público que lo suplirá de sus funciones.

RELACIONES INTERNAS.

En forma diaria y por diversos medios con las Direcciones, Subdirecciones y Gerencias del AIFA, para intercambiar información para mejorar los servicios que demandan los pasajeros, usuarios y clientes, así como para ejecutar las acciones referentes a la calidad y seguridad de los servicios de transportación terrestre en el AIFA.

RELACIONES EXTERNAS.

En forma frecuente y por diversos contactos, con representantes de los prestadores de los servicios autorizados de transportación terrestre en el Aeropuerto, para conducir la prestación de dichos servicios.

Con clientes, pasajeros, usuarios y arrendatarios con la finalidad de orientarlos para reportar o informar cualquier tipo de incidencia dentro de las áreas de acceso a transeúntes, transporte terrestre y estacionamientos.

4.1.1 COORDINACIÓN DE TERMINAL

OBJETIVO.

Contribuir a que el AIFA satisfaga las necesidades de clientes, pasajeros, así como los servicios de transportación terrestre en coordinación con las diferentes instancias que inciden en el edificio terminal de pasajeros, terminal intermodal de transportación terrestre y estacionamientos

FUNCIONES.

Función 1

Asegurar que los procedimientos de acceso de vehículos de cualquier tipo que realicen actividades comerciales y privadas de ascenso y descenso de personas y bienes en el edificio terminal de pasajeros se realicen de forma ágil y oportuna, evitando el entorpecimiento del tráfico vehicular.

Función 2

Dar atención a las solicitudes de dependencias y entidades de la administración pública y privada que requieran el derecho de acceso a zona federal para el ascenso y descenso de personas y bienes en el edificio terminal de pasajeros, satisfaciendo plenamente las necesidades de los usuarios en apego a la normatividad.

Función 3

Expedir y enviar los reportes de quejas para su atención a la Gerencia de Calidad del AIFA.

Función 4

Gestionar el sistema para el registro de los accesos realizados por parte de los operadores del transporte terrestre autorizados.

Función 5

Supervisar, analizar y verificar la información generada, capturada y entregada por el supervisor de terminal.

Función 6

Realizar coordinación con los cuerpos de seguridad a cargo de las vialidades para facilitar el acceso y libre movimiento en las instalaciones aeroportuarias de los vehículos comerciales autorizados.

Función 7

Ejecutar los criterios de calidad y condiciones de seguridad para su operación; las acciones preventivas y correctivas por deficiencias reportadas mediante quejas de los usuarios; las penas convencionales a que se hagan acreedores los prestadores de dichos servicios por contravenir los criterios establecidos.

Función 8

Apoyar a las autoridades competentes en las acciones que realicen para inspeccionar, vigilar y supervisar el derecho de acceso a zona federal.

Función 9

Operar, en coordinación con la Gerencia de Movilidad Terrestre, los servicios que se prestan a autoridades federales, diplomáticos y celebridades para que su estancia y

tránsito como usuarios y/o pasajeros sea más ágil y segura dentro de las instalaciones del AIFA.

Función 10

Verificar que los servicios de acceso a transeúntes.

Función 11

Informar a su superior sobre las necesidades detectadas en la operación y prestación de los servicios aeroportuarios descritos en los párrafos anteriores.

Función 12

Supervisar e informar a la gerencia el cumplimiento de las obligaciones por parte de los prestadores de servicio de transportación terrestre, que hayan suscrito contratos de acceso a zona federal, oficinas, locales y bodegas destinados al servicio de autotransporte federal de pasajeros; así como, de estacionamientos.

Función 13

Apoyar a la coordinación de supervisión de transportación terrestre en las necesidades que se requieran en beneficio de la Gerencia de Movilidad Terrestre.

Función 14

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo en el AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Documentar las deficiencias o anomalías reportadas por incumplimiento de los criterios de calidad y condiciones de seguridad bajo los cuales se deben prestar los servicios de transportación terrestre y estacionamientos en el Aeropuerto, para su remisión al área competente.

Atribución 2.

Aplicar las acciones preventivas y correctivas, para disuadir las deficiencias y anomalías detectadas en la prestación de los servicios de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos.

Atribución 3.

Enviar periódicamente informes acordes a las necesidades operativas y administrativas en el ámbito de su competencia.

Atribución 4.

Proponer mejoras enfocadas en la calidad de los servicios de autotransporte de pasajeros y estacionamientos ofertados para clientes, pasajeros y usuarios.

Atribución 5.

Verificar la información contenida en el padrón de los prestadores de los servicios autorizados de transportación terrestre y estacionamientos.

Atribución 6.

En su ausencia, designar al servidor público que lo suplirá de sus funciones.

RELACIONES INTERNAS.

En forma diaria con los servidores públicos del AIFA, establecer y dar continuidad a las estrategias, programas y proyectos rectores, para la administración, operación y explotación del servicio de transporte terrestre.

RELACIONES EXTERNAS.

Con servidores de la Administración Pública y proveedores de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales para atender diferentes requerimientos en el ámbito de sus respectivas competencias.

Con clientes, pasajeros y usuarios con la finalidad de orientarlos para reportar o informar cualquier tipo de incidencia

4.1.1.1 SUPERVISOR DE TERMINAL

OBJETIVO.

Supervisar la prestación de los servicios autorizados de transportación terrestre de pasajeros y traslado de equipaje en el AIFA enfocado en la calidad y seguridad de su operación.

FUNCIONES.

Función 1

Analizar y atender las quejas, así como la información y seguimiento de parte de pasajeros del AIFA.

Función 2

Brindar los formatos para que los usuarios puedan presentar sus quejas relacionadas con el servicio de transportación terrestre en el AIFA.

Función 3

Asegurar que la transportación terrestre que se ofrece a los usuarios del AIFA se otorgue en términos de calidad, seguridad y eficiencia.

Función 4

Verificar el ascenso y descenso vehicular de personas en Terminal Terrestre se ejecute de forma ágil y oportuna evitando el tráfico vehicular.

Función 5

Recepción de documentación de los interesados y permisionarios bajo los diferentes esquemas, formatos y solicitudes según sea su interés.

Función 6

Captura y consolidado de la información.

Función 7

Supervisar que los servicios de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos que presta el AIFA sean proporcionados bajo los principios de seguridad, honradez, honestidad, lealtad, productividad, rentabilidad, equidad, calidad total y sustentabilidad.

Función 8

Atender y llevar a cabo el procedimiento de recepción de quejas interpuestas por parte de los usuarios, de tal modo que, al remitirse al área competente, se cuente con elementos para su resolución.

Función 9

Informar a los Coordinadores sobre las necesidades detectadas en los servicios de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos del AIFA.

Función 10

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieran las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Supervisar y actualizar el padrón de los prestadores de los servicios autorizados de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos en el AIFA.

Atribución 2.

Supervisar y verificar cada uno de los contratos de acceso a zona federal, arrendamiento de locales y oficinas, unidades y colaboradores (taquillero, operadores, etc.).

Atribución 3.

Redactar informes acordes a las necesidades, incidencias operativas.

Atribución 4.

En su ausencia, designar al servidor público que lo suplirá de sus funciones.

RELACIONES INTERNAS.

En forma diaria con los servidores públicos del AIFA, establecer y dar continuidad a las estrategias y supervisiones internas y externas que se generen en la operación y explotación del servicio de autotransporte de pasajeros.

RELACIONES EXTERNAS.

Con cada una de las empresas comerciales que se tenga relación contractual tanto internas como externas, pasajeros y usuarios para atender las diferentes quejas e incidencias en el ámbito operativo de sus respectivas competencias.

4.1.2 COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN DE TRANSPORTACIÓN TERRESTRE.

OBJETIVO.

Contribuir a que el AIFA satisfaga las necesidades de clientes, pasajeros, así como la movilidad a través del servicio de autotransporte federal de pasajeros y estacionamientos, en coordinación con las diferentes instancias que inciden.

FUNCIONES.

Función 1

Establecer los procedimientos y formatos para que los usuarios puedan presentar sus quejas relacionadas con el servicio de transportación terrestre en el AIFA.

Función 2

Administrar los contratos de acceso a zona federal, oficinas, locales y bodegas destinados al servicio de autotransporte federal de pasajeros; así como, de estacionamientos.

Función 3

Realizar las políticas y procedimientos para revisar el estado físico de los estacionamientos y requisitos aplicables a los operadores autorizados en el AIFA

Función 4

Generar esquemas de colaboración con las entidades públicas y privadas, locales o externas, en condiciones de garantizar la movilidad y el acceso terrestre de pasajeros y bienes en el AIFA.

Función 5

Realizar, conservar y distribuir la información estadística de la operación de los servicios de transporte terrestre autorizados en el AIFA.

Función 6

Realizar el monitoreo y solicitar unidades de transporte complementarias para atender necesidades adicionales y/o especiales de transporte terrestre.

Función 7

Solicitar a los prestadores de servicio de transportación terrestre cuyos contratos administra el AIFA, los reportes generados por su sistema de facturación, para verificar el cumplimiento de pago de los compromisos contractuales.

Función 8

Solicitar a los prestadores de servicio de transportación terrestre cuyos contratos administra el AIFA, los reportes generados por su sistema de facturación, para verificar el cumplimiento de pago de los compromisos contractuales.

Función 9

Verificar que los servicios de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos que presta el AIFA sean proporcionados bajo los principios de seguridad, honradez, honestidad, lealtad, productividad, rentabilidad, equidad, calidad total y sustentabilidad.

Función 10

Supervisar, analizar y verificar la información generada, capturada y entregada por el supervisor de terminal.

Función 11

Elaborar documentos que prevean los procedimientos para el otorgamiento y cobro del derecho de acceso para los servicios de transporte terrestre al público y los prestadores de servicios, así como de los estacionamientos para automóviles y para los vehículos de los servicios de transporte terrestre al público.

Función 12

Proponer a la Gerencia de Movilidad Terrestre instrumentos normativos que regulen la operación del servicio de autotransporte terrestre de pasajeros y estacionamientos en el AIFA.

Función 13

Informar a la Gerencia de Movilidad Terrestre sobre las necesidades detectadas en los servicios de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos del AIFA.

Función 14

Apoyar a la coordinación de terminal en las necesidades que se requieran en beneficio de la Gerencia de Movilidad Terrestre.

Función 15

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieran las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Verificar el padrón de los prestadores de los servicios autorizados de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos en el Aeropuerto.

Atribución 2.

Supervisar los servicios aeroportuarios de derecho de acceso a zona federal para la prestación de los servicios de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos en el Aeropuerto.

Atribución 3.

Apoyar a la gerencia con la administración de los contratos de acceso a zona federal, oficinas, locales y bodegas destinados al servicio de autotransporte federal de pasajeros; así como, de estacionamientos, así como en la verificación de cumplimiento de pago.

Atribución 4.

Redactar informes acordes a las necesidades operativas y administrativas.

Atribución 5.

Proponer mejoras enfocadas en la calidad de los servicios ofertados para clientes, pasajeros y usuarios, en el ámbito de su competencia.

Atribución 6.

En su ausencia, designar al servidor público que lo suplirá de sus funciones.

RELACIONES INTERNAS.

En forma diaria con los servidores públicos del AIFA, establecer y dar continuidad a las estrategias, programas y proyectos rectores, para la administración, operación y explotación del servicio de autotransporte de pasajeros y estacionamientos.

RELACIONES EXTERNAS

Con servidores de la Administración Pública para atender diferentes requerimientos en el ámbito de sus respectivas competencias.

4.1.2.2 SUPERVISOR DE TERMINAL**OBJETIVO.**

Supervisar la prestación de los servicios autorizados de transportación terrestre de pasajeros y traslado de equipaje en el AIFA enfocado en la calidad y seguridad de su operación.

FUNCIONES.**Función 1.**

Analizar y atender las quejas, así como la información y seguimiento de parte de pasajeros del AIFA.

Función 2.

Brindar los formatos para que los usuarios puedan presentar sus quejas relacionadas con el servicio de transportación terrestre en el AIFA.

Función 3.

Proporcionar el servicio de la recepción y entrega de objetos olvidados a Seguridad.

Función 4.

Operacional (AVSEC), por parte de pasajeros del AIFA.

Función 5.

Asegurar que la transportación terrestre que se ofrece a los usuarios del AIFA se otorgue en términos de calidad, seguridad y eficiencia.

Función 6.

Verificar el ascenso y descenso vehicular de personas en Terminal Terrestre se ejecute de forma ágil y oportuna evitando el tráfico vehicular.

Función 7.

Recepción de documentación de los interesados y permisionarios bajo los diferentes esquemas, formatos y solicitudes según sea su interés.

Función 8.

Captura y consolidado de la información.

Función 9.

Supervisar las unidades de transporte complementarias para atender necesidades adicionales y/o especiales de transporte terrestre en la modalidad de taxis.

Función 10.

Supervisar que los servicios de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos que presta el AIFA sean proporcionados bajo los principios de seguridad, honradez, honestidad, lealtad, productividad, rentabilidad, equidad, calidad total y sustentabilidad.

Función 11.

Atender y llevar a cabo el procedimiento de recepción de quejas interpuestas por parte de los usuarios, de tal modo que, al remitirse al área competente, se cuente con elementos para su resolución.

Función 12.

Informar a los Coordinadores sobre las necesidades detectadas en los servicios de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos del AIFA.

Función 13.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieran las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Supervisar y actualizar el padrón de los prestadores de los servicios autorizados de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos en el AIFA.

Atribución 2.

Supervisar los servicios aeroportuarios de derecho de acceso a zona federal para la prestación de los servicios de transportación terrestre de pasajeros y estacionamientos en el Aeropuerto.

Atribución 3.

Supervisar y verificar cada uno de los contratos de acceso a zona federal, arrendamiento de locales y oficinas, unidades y colaboradores (taquillero, operadores, etc.).

Atribución 4.

Redactar informes acordes a las necesidades, incidencias operativas.

Atribución 5.

En su ausencia, designar al servidor público que lo suplirá de sus funciones.

RELACIONES INTERNAS.

En forma diaria con los servidores públicos del AIFA, establecer y dar continuidad a las estrategias y supervisiones internas y externas que se generen en la operación y explotación del servicio de autotransporte de pasajeros.

RELACIONES EXTERNAS.

Con cada una de las empresas comerciales que se tenga relación contractual tanto internas como externas, pasajeros y usuarios para atender las diferentes quejas e incidencias en el ámbito operativo de sus respectivas competencias.

4.2 GERENCIA DE CALIDAD.

MISIÓN.

Consolidar las acciones para que los pasajeros y usuarios del AIFA, tengan una estancia agradable y confortable durante su visita en el aeropuerto, a través de la prestación de servicios de calidad con oportunidad, eficiencia y eficacia.

VISIÓN.

Ser un área normativa, que proyecte calidez y calidad a pasajeros y usuarios que utilicen las instalaciones del AIFA; asimismo, proyectar su imagen a un nivel competitivo de manera nacional e internacionalmente.

OBJETIVO.

Lograr una imagen de calidad y excelencia a quienes utilicen los diferentes servicios que ofrece la terminal aeroportuaria a pasajeros y usuarios, así como elevar y mantener la calidad de los servicios proporcionados en el AIFA, posicionándolo como un ente generador de rentabilidad y productividad, como corporativo de la industria del transporte aéreo a nivel nacional e internacional.

FUNCIONES.

Función 1.

Coordinar las evaluaciones y mediciones de desempeño de los servicios que se prestan a clientes y usuarios en las instalaciones aeroportuarias.

Función 2.

Evaluar y dar seguimiento a los servicios de cabinas de sonido, módulos de información y conmutador, a fin de que se brinde un óptimo servicio.

Función 3.

Elaborar reportes periódicos que permitan evaluar el nivel de calidad de los servicios proporcionados.

Función 4.

Desarrollar propuestas para mejorar los diversos servicios que son proporcionados en el AIFA.

Función 5.

Coordinar la elaboración y colocación del sistema de señalización para la buena orientación de los pasajeros y usuarios dentro del AIFA.

Función 6.

Revisar y analizar en cuestión de imagen los proyectos presentados por los clientes que operan en las terminales del AIFA.

Función 7.

Evaluar proyectos presentados por empresas externas, en materia de servicios de información dirigidos a los usuarios.

Función 8.

Adoptar las acciones necesarias para que las áreas correspondientes en el ámbito de sus responsabilidades corrijan las inconsistencias detectadas.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Supervisar que las áreas internas responsables, atiendan con oportunidad los reportes generados en los recorridos de detección de necesidades.

Atribución 2.

Otorgar el visto bueno a los proyectos de remodelación y nueva ocupación de locales y espacios comerciales.

Atribución 3.

Supervisar y dar seguimiento a la aplicación de la normatividad establecida en materia de Calidad de Imagen y Servicios, proporcionados al pasajero y usuario del AIFA, además de los lineamientos establecidos en lo correspondiente a Identidad Corporativa.

Atribución 4.

Participar en las reuniones de trabajo y proyectos que instituyen los programas y líneas de acción para las diferentes actividades en materia de calidad.

Atribución 5.

Organizar los recorridos, reuniones y reportes del Comité de Calidad.

Atribución 6.

Dirigir la atención oportuna de quejas, sugerencias y reconocimientos, presentados por pasajeros y usuarios de la terminal aérea.

RELACIONES INTERNAS.

En forma frecuente y por diversos medios con las áreas involucradas en la prestación de servicios, para intercambiar información y recibir sus propuestas de mejora de dichos servicios e infraestructura con que cuenta la terminal aeroportuaria, y elevar los niveles de atención y confort a usuarios y clientes.

RELACIONES EXTERNAS.

De manera diaria y por diversos medios con usuarios, clientes y prestadores de servicios del AIFA, para atender sus opiniones y sugerencias sobre la disposición y utilización de los servicios e instalaciones durante su estancia en las instalaciones aeroportuarias.

4.2.1 COORDINACIÓN DE CALIDAD.

OBJETIVO.

Materializar los procedimientos y actividades necesarias para lograr una imagen de excelencia en el AIFA, así como para mejorar en forma constante la calidad en los diferentes servicios que ofrece la terminal aeroportuaria a pasajeros y usuarios.

FUNCIONES.

Función 1.

Realizar los registros de las actividades diarias de los departamentos de Evaluación y Estadística, de Inspección de Calidad y Registro y Medición de Indicadores.

Función 2.

Analizar y atender las deficiencias que los integrantes de los departamentos a su cargo le reporten, resolviendo las que estén a su alcance de acuerdo a sus funciones, facultades y atribuciones y reportando al nivel inmediato superior las que no pudiere resolver.

Función 3.

Presentar a los encargados de los departamentos que le dependen, las propuestas de solución a los inconvenientes que dichos encargados manifiesten, con el fin de tomar las mejores determinaciones que impacten en la calidad de los servicios e imagen del AIFA.

Función 4.

Vigilar el óptimo desempeño del personal que integra cada uno de los departamentos que le dependen, con el fin de evitar que decaiga la calidad de los servicios o el deterioro de la imagen del AIFA.

Función 5.

Proponer acciones que mejoren la calidad de la prestación de servicios a pasajeros y usuarios del AIFA.

Función 6.

Presentar al Gerente de Calidad el análisis de riesgo y cumplimiento de los distintos procesos aeroportuarios que inciden en la calidad de los servicios que proporciona el AIFA.

Función 7.

Asegurar la efectividad del desarrollo, implementación, dirección y mantenimiento de los procesos necesarios para lograr una imagen de excelencia en el AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Atender las quejas presentadas por el usuario de la terminal aérea.

Atribución 2.

Participar en las reuniones de trabajo y proyectos en materia de servicios al público.

Atribución 3.

Presentar las propuestas generadas para la solución de las deficiencias presentadas por los departamentos de Inspección de Calidad, Registro y Medición de Indicadores y Evaluación y Estadística y que impactan en la calidad de los servicios e imagen del AIFA.

Atribución 4.

Generar mensualmente los resultados estadísticos de la información proporcionada por los departamentos de Inspección de Calidad, Registro y Medición de Indicadores y Evaluación y Estadística.

RELACIONES INTERNAS.

De manera permanente con su inmediato superior cuando las circunstancias lo ameriten para el buen funcionamiento de los servicios del ámbito de su competencia; asimismo en forma diaria y por diversos medios, con todas las áreas, para solicitar información e intercambiar datos para la atención y dar las respuestas conducentes a las solicitudes del público usuario.

RELACIONES EXTERNAS.

En forma diaria y por diversos medios, con el público usuario, líneas aéreas, autoridades federales y locales y usuarios en general del AIFA.

4.3.1 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO

Representa la finalidad o razón sustantiva del puesto. Da cuenta del por qué ese puesto existe y cuál es el resultado o impacto que aporta para la consecución de la misión y objetivos institucionales. Debe ser específico para el puesto, medible, alcanzable, realista y congruente con las funciones y perfil del puesto. Realiza y ejecuta los planes de verificación de calidad, examinar los controles realizados y rendir los informes de calidad en los servicios que proporciona el AIFA.

FUNCIONES.

Función 1.

Comprobar que los diferentes servicios que proporciona el AIFA se apeguen a los estándares de calidad establecidos.

Función 2.

Asegurar que la prestación de los servicios del AIFA se apeguen a las normas.

Función 3.

Registrar el desempeño del personal que labora en el AIFA.

Función 4.

Asegurar la comunicación con las diferentes áreas para analizar los procesos que causen problemas y proponer cambios o actualizaciones.

Función 5.

Analizar y mantener actualizado el registro de las actividades de control para evidenciar resultados y elaborar los informes de calidad.

Función 6.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior y exterior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

Función 7.

Integración, clasificación y envío de las observaciones a las áreas correspondientes para su atención.

Función 8.

Integración de la atención de observaciones atendidas por las diferentes áreas responsables.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Participar en las reuniones de trabajo y proyectos en materia de servicios al público.

Atribución 2.

Generar mensualmente los resultados estadísticos de servicios proporcionados en AIFA.

Atribución 3.

Generar mensualmente los resultados estadísticos de los recorridos de inspección de calidad en AIFA.

RELACIONES INTERNAS

En forma diaria y por diversos medios, con todas las áreas, para solicitar y enviar información para la atención de las observaciones y/o solicitudes resultantes de las inspecciones de calidad.

RELACIONES EXTERNAS

De manera diaria y por diversos medios con líneas aéreas, usuarios y clientes del AIFA, para atender sus opiniones, sugerencias o enviar observaciones resultantes de las inspecciones de calidad referentes a servicios e instalaciones aeroportuarias.

4.3.1.1 INSPECTOR DE CALIDAD

OBJETIVO

Desempeñar de manera efectiva y apegados a las políticas, los procesos en recorridos de inspección de los diferentes módulos y áreas comunes con los que cuenta el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, mediante los medios y tecnología que nos otorga, mejorando la imagen en organización y calidad, haciendo que sea un referente nacional en la industria del transporte aéreo.

FUNCIONES.

Función 1.

Inspeccionar oportunamente las diferentes áreas comerciales a fin de motivar a nuestros clientes seguir respetando el diseño e infraestructura con el que cuenta el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

Función 2.

Emitir reportes periódicos en inspecciones rutinarias, inspecciones extraordinarias, y reportes generales integrando la información de los recorridos realizados para asegurar el cumplimiento de normas y dar seguimiento oportuno.

Función 3.

Asegurar el buen funcionamiento de todas las áreas con las que cuenta el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Colaborar con reuniones de trabajo e implementación de proyectos para la mejora de procesos en inspecciones de calidad.

Atribución 2.

Generar semanalmente reportes de información que se obtiene en los recorridos de inspección de calidad.

Atribución 3.

Integración y clasificación de información para análisis, medición y seguimiento.

Atribución 4.

Integración de reportes solucionados en las inspecciones.

RELACIONES INTERNAS

Interactuar de forma constante con los diferentes colaboradores de áreas de nuestra estructura funcional, solicitando apoyo para los diferentes acontecimientos y otorgando información precisa de recorridos para el debido análisis.

RELACIONES EXTERNAS

De manera constante y por diferentes medios, con nuestros clientes y usuarios, atender

opiniones que lleven al mejoramiento de actividades y enviar observaciones obtenidas en las inspecciones de calidad en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

4.3.2 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y ESTADISTICA

OBJETIVO

Mejorar continuamente la eficacia del servicio, identificando y eliminando los procesos que generen fallas, implementando métodos y herramientas estadísticas para lograr la satisfacción, las expectativas y requerimientos del cliente.

FUNCIONES.

Función 1.

Interpretar los datos estadísticos mediante gráficos para determinar las necesidades de información de estadística que requieran los diversos departamentos y generarla para su fin.

Función 2.

Coordinar la integración de la estadística y sistemas de información con la finalidad de mantener actualizados los indicadores.

Función 3.

Coordinar y actualizar los datos estadísticos, las evaluaciones de los servicios comerciales para el logro de los objetivos de la Gerencia de calidad.

Función 4.

Elaborar y entregar las recomendaciones pertinentes a todas las áreas de los resultados obtenidos de las evaluaciones, haciendo hincapié en la mejora continua.

Función 5.

Analizar los principales resultados, determinar las acciones para dar cumplimiento a aquellas observaciones o desviaciones que no han sido atendidas por las áreas correspondientes.

Función 6.

Proporcionar datos estadísticos permanentemente de las actividades que realiza la Gerencia de Calidad.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Verificar que los servicios del AIFA sean de calidad, calidez y eficientes.

Atribución 2.

Coordinar las estadísticas, evaluaciones y acciones encaminadas a la generación de información de los programas de mejora de servicios, procesos e instalaciones.

Atribución 3.

Emplear los canales de comunicación con otros departamentos, con el fin de obtener una visión amplia y objetiva que coadyuve en el acopio de información

RELACIONES INTERNAS

Establecerá canales de comunicación con los diferentes departamentos de su gerencia con el objetivo de recabar los datos e información necesaria para el análisis de datos y la elaboración de informes.

RELACIONES EXTERNAS

Con los proveedores de servicios y público en general con el objetivo de obtener datos e información adicional que permita complementar de mejor manera la base de datos que se usará para un análisis de datos más avanzado y que permita desarrollar planes de mejora.

4.3.2.1 ESPECIALISTAS EN EVALUACIÓN Y ESTADÍSTICA

OBJETIVO

Gestionar la información recopilada para mejorar continuamente su eficacia mediante el análisis de datos y la propuesta de acciones correctivas y preventivas.

FUNCIONES.

Función 1.

Evaluar y dar seguimiento de la información de medición y análisis de datos proporcionados de los departamentos.

Función 2.

Identificar y analizar reportes de las quejas, sugerencias para interpretar datos estadísticos.

Función 3.

Organizar los datos para una presentación grafica que facilite rápidamente todas las características posibles de los datos recolectados.

Función 4.

Interactuar con las demás áreas para la actualización de información.

Función 5.

Desarrollar reportes que permitan las áreas interesadas visualizar la información en tablas dinámicas o gráficos de los indicadores, inspectores, encuestadores.

Función 6.

Entregar resultados y recomendaciones de las evaluaciones con el fin de mejorar continuamente.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Seguimiento de la información de indicadores, inspecciones y encuestadores.

Atribución 2.

Asegurar que los servicios en atención al cliente sean de calidad y eficientes.

Atribución 3.

Mantener amplios canales de comunicación con otras áreas para la obtención de información.

RELACIONES INTERNAS

Con todas las áreas del AIFA que impacten en la calidad de los servicios comerciales.

RELACIONES EXTERNAS

Con todos los clientes y usuarios de servicios en el aeropuerto en cuanto a quejas.

4.3.3 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y MEDICIÓN DE INDICADORES

OBJETIVO

Contribuir a garantizar la calidad de los servicios que se prestan en el AIFA, mediante la aplicación de análisis y cumplimiento y evaluación de los distintos procesos aeroportuarios que inciden en la calidad de los servicios

FUNCIONES.

Función 1.

Diseñar y definir las estrategias de investigación de información que se le requiera.

Función 2.

Evaluar y validar los resultados de las investigaciones que realice el personal a su cargo.

Función 3.

Supervisar la ejecución de los lineamientos para el desarrollo de las investigaciones

Función 4.

Apoyar a otros proyectos asignados a la Dirección Comercial y de Servicios.

Función 5.

Autorizar los formatos de encuesta para la obtención de indicadores.

Función 6.

Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico en el interior de las instalaciones y las que confieren las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas aplicables para el cumplimiento de su objetivo y los del AIFA.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Implementar las estrategias de investigación de información que se requieran.

Atribución 2.

Autorizar los formatos de encuesta para la obtención de indicadores.

Atribución 3.

Analiza y realiza auditorías de riesgo y cumplimiento de los distintos procesos aeroportuarios.

Atribución 4.

Instruye al personal que integra el Departamento de Registro y Medición de Indicadores.

Atribución 5.

Toma de decisiones en escalones superiores en beneficio del aeropuerto.

RELACIONES INTERNAS

En forma diaria y por diversos medios con los directivos de la Dirección Comercial y de Servicios para coordinar las estrategias para la obtención de información que derive en indicadores sobre los servicios que proporcionan las diferentes áreas de la administración del aeropuerto.

RELACIONES EXTERNAS

En forma periódica con clientes y usuarios del AIFA durante la aplicación de encuestas para obtener información que será analizada para fines de mejora en los procesos y servicios que proporciona el aeropuerto.

4.3.3.1 ESPECIALISTA EN REGISTRO Y MEDICIÓN DE INDICADORES

OBJETIVO

Que a través de un registro y control sistemático se establezcan indicadores que generen los cambios en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles que contribuirán a la mejora continua para proporcionar servicios de calidad en cada uno de los procesos que se lleven a cabo.

FUNCIONES.

Función 1.

Registrar los datos arrojados por las encuestas aplicadas a clientes y usuarios del AIFA por diversos medios.

Función 2.

Realizar comparativos relacionados con los servicios que proporciona la Dirección Comercial y de Servicios.

Función 3.

Asegurar el correcto manejo de la información obtenida en la aplicación de encuestas elaboradas.

Función 4.

Analizar los indicadores que se deriven de las respuestas proporcionadas por los clientes y usuarios del AIFA.

Función 5.

Integrar bases de datos con la información obtenida por diferentes medios.

Función 6.

Elaborar informes periódicos en el ámbito de su competencia

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Elaborar las encuestas relacionadas con la satisfacción del pasajero respecto a los servicios que proporciona el AIFA.

Atribución 2.

Concentrar los datos arrojados por las encuestas aplicadas a clientes y usuarios del AIFA por diversos medios.

Atribución 3.

Analizar los indicadores que se deriven de las respuestas proporcionadas por los clientes y usuarios del AIFA.

RELACIONES INTERNAS

En forma diaria y por diversos medios con el jefe del Departamento de Registro y Medición de indicadores para recibir o proporcionar información relacionada con los servicios que proporciona la Dirección Comercial y de Servicios.

RELACIONES EXTERNAS

En forma periódica con clientes y usuarios del AIFA durante la aplicación de encuestas para obtener información que será analizada para fines de mejora en los procesos y servicios que proporciona el aeropuerto y cuando así se requiera con personal del AIFA; con el fin de coordinar actividades en el ámbito de su competencia.

4.3.3.2 ESPECIALISTA ENCUESTADOR

OBJETIVO

Contribuir a la mejora continua del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles por medio de la aplicación de encuestas de satisfacción para brindar servicios de calidad a los clientes y usuarios.

FUNCIONES.

Función 1.

Encuestar a los clientes y usuarios del AIFA, con el fin de obtener datos relacionados con la prestación de los servicios proporcionados por el aeropuerto.

Función 2.

Realizar los informes correspondientes a las encuestas aplicadas, así como presentar los resultados a su superior inmediato.

Función 3.

Elaborar una base de datos de los resultados de las encuestas realizadas, con el fin de

que mediante dicha información se realicen las medidas necesarias para que se mejoren los servicios proporcionados por el aeropuerto.

ATRIBUCIONES.

Atribución 1.

Encuestar a los clientes y usuarios del aeropuerto.

Atribución 2.

Informar sobre los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas.

Atribución 3.

Realizar las bases de datos necesarias para el análisis de la información con respecto a los servicios proporcionados por el AIFA.

RELACIONES INTERNAS

En forma diaria y por diversos medios con el Jefe del Departamento de Registro y Medición de Indicadores para recibir o proporcionar información relacionada con los servicios que proporciona la Dirección Comercial y de Servicios.

RELACIONES EXTERNAS

En forma periódica con clientes y usuarios del AIFA durante la aplicación de encuestas para obtener información que será analizada para fines de mejora en los procesos y servicios que proporciona el aeropuerto.