



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES ARAGON

"VIACRUCIS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MEXICO"

REPORTAJE

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE: LICENCIADO EN PERIODISMO Y COMUNICACION COLECTIVA PRESENTA ALMA GABRIELA ACEVEDO VILLA

ASESOR: LIC. MA. GUADALUPE PACHECO GUTIERREZ

MEXICO,

261438

1998

TESIS CON FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ENEP ARAGÓN**

**"VIACRUCIS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA
CIUDAD DE MÉXICO"**

REPORTAJE

**CURSO TALLER EN TRABAJO PERIODÍSTICO ESCRITO
PARA TITULACIÓN**

ALMA GABRIELA ACEVEDO VILLA

Agradecimientos

A Dios por el maravilloso don de la vida y por permitirme seguir dando pasos firmes para un futuro.

A mis padres, porque juntos hemos caminado hasta la culminación de mis estudios y gracias a su apoyo y confianza he logrado uno de mis objetivos.

A mis hermanos, por alentarme día a día para alcanzar esta meta.

A Marín de la Cerda Hakim una persona muy especial en mi vida y a quien le debo este logro, por su invaluable apoyo incondicional para la elaboración de este trabajo, mil gracias.

A Oscar que siempre creyó en mí y además me impulsó y apoyó para seguir adelante.

Alma Gabriela

CONTENIDO

Introducción	3
Por la terminal aérea capitalina, una familia de tantas	7
Y ahora...¿hacia dónde jalamos?.....	9
Maleteros al acecho	12
Taxi...es ejecutivo	14
ASA...y algo más	16
Qué hay detrás de ASA	19
ASA al servicio del usuario	22
ASA, 32 años de luchar para alcanzar la excelencia	27
Aero...puerto de tropiezos para el usuario, ¿qué se hace?	30
De mala calidad la señalización del aeropuerto.....	30
Desorganización con los maleteros del AICM	37
Taxis piratas, el cáncer del aeropuerto.....	41
La inseguridad que suele padecer el usuario en la terminal aérea.....	46
A manera de conclusión	52
Fuentes	55

INTRODUCCIÓN

Desconocía el funcionamiento del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México Benito Juárez (AICM), hasta que por azares del destino me tocó trabajar ahí como jefe de Aerovideo, circuito cerrado de comercialización perteneciente a la empresa MVS Televisión. De esta forma pude darme cuenta de un mundo complejo. El ver llegar diariamente al aeropuerto a miles de personas de diferentes países y también de distintos estados de la república mexicana que vienen y van por diversas razones (negocios, visita a familiares o conocer nuestro país) es interesante. Como también lo es observar los diversos problemas a los que algunos usuarios se enfrentan al llegar al aeropuerto, que es el que prácticamente les da la bienvenida al país.

Conviene destacar que el AICM es el más importante de Latinoamérica y uno de los 40 aeropuertos más transitados del mundo, por el número de pasajeros y operaciones dentro de la Red Aeroportuaria.

Para darnos cuenta del significado que tiene el aeropuerto según Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA), son 251 mil 700 operaciones que se pronostican durante el año en curso, 50 mil pasajeros en promedio y 100 mil visitantes. Si tomamos en cuenta lo que estas cifras arrojan como resultado, el volumen de personas que recibe el AICM al año es de 60 millones.

Por otra parte, si consideramos que el turismo es un aspecto importante en la economía del país, podemos deducir que el aeropuerto está obligado a brindar los mejores servicios al usuario, sobre todo si se toma en cuenta que es la primera y última imagen que éste recuerda de México.

En sus inicios, el aeropuerto no contaba con una infraestructura como la que actualmente se observa; pero era una terminal aérea limpia, organizada, segura y, por cierto, rodeada de jardines. La gente que acudía al mismo se ponía sus mejores galas: las damas sus guantes y sombreros, y los hombres sus trajes nuevos. Hoy, en contraste se carece de espacio, información, atención y seguridad debido a la falta de planeación, porque con el paso del tiempo, la capacidad física del aeropuerto resultó insuficiente para los millones de viajeros por año.

Además, los mínimos ingresos de Aeropuertos y Servicios Auxiliares, ha orillado a las autoridades a recurrir a la participación de la iniciativa privada en los aeropuertos, debido a que ésta encuadra en los esquemas de modernización que ASA desea para el proyecto de nueva imagen aeroportuaria.

En el Aeropuerto Internacional el pasajero constantemente se queja de la terrible señalización que existe, lo que provoca que éste invariablemente se extravíe por los diversos pasillos con los que cuenta el aeropuerto y, por lo tanto, que no ubique con rapidez la sala de espera indicada antes de abordar su avión. Por añadidura, los asaltos

de delincuentes hacia los usuarios ya es una constante, lo mismo que los abusos de los taxis "piratas", problemas que también se viven diariamente en este medio.

Pero ¿qué hacen las autoridades competentes ante esta situación? Al parecer, no le quieren dar la debida importancia.

Es así que en los dos primeros capítulos de este trabajo puntualizo algunas de las tantas dificultades que se le interponen al pasajero en el aeropuerto, y explico el motivo por el cual me pareció en verdad cautivador investigar el por qué de estos problemas y qué hacen las autoridades correspondientes para combatirlos y brindar un servicio óptimo al visitante o pasajero.

Indiscutiblemente no trato de descubrir el hilo negro de esta problemática, sólo deseo orientar e informar a la población de las situaciones con las que pudiera tropezarse al visitar el aeropuerto y contribuir a que tomen sus precauciones.

He observado que la temporada vacacional en el aeropuerto es la de mayor afluencia y, por lo tanto, es cuando los planes de ASA se salen de control. Por tal razón, en el tercer capítulo menciono las precauciones y operativos que este organismo implementa durante ese periodo para evitar cualquier complicación.

Al reflexionar sobre el género periodístico al cual podría recurrir para llevar a cabo mi investigación, llegué a la conclusión de que el reportaje era el más acertado, debido a que es el género más amplio porque a su vez se nutre de otros como: la nota informativa, la crónica y la entrevista, los cuales me permitirían desarrollar el tema con la amplitud y profundidad requerida para este trabajo.

Por la terminal aérea capitalina, una familia de tantas...

Cuando nos disponemos a realizar un viaje, siempre pensamos en las satisfacciones que obtendremos al llegar a nuestro destino. De hecho, al planearlo pocas veces imaginamos que tendremos algún obstáculo que nos impida disfrutar del viaje. El caso de la familia García Garza González es un paradigma de las situaciones que suelen ocurrir en el aeropuerto de la ciudad de México, por lo mismo, para este trabajo, lo tomamos como ejemplo.

Todo está listo para el aterrizaje del vuelo 017 de Mexicana, procedente de Monterrey, donde viene la familia García Garza González que está integrada por tres niñas preciosas: Rebeca, la mayor, tiene diez años de edad, ella es de cabello al hombro, negro y rizado, piel apiñonada, ojos negros y un carácter enérgico como su padre; Alma, de tan sólo siete años, es una linda pelirroja de ojos azules y vistosas pequitas en su cara, ella es el torbellino que moviliza a la familia; y la tierna bebé de solamente año y medio, de nombre Dalia. Las tres niñas están llenas de ilusiones por su viaje tan anhelado y esperado. ¡Por fin conocerán la capital de México!

Las pequeñas van acompañadas de sus padres, el señor Armando García Garza González, gran exportador de zapatos, hombre alto, robusto, de cincuenta años de edad aproximadamente, gran bigote y con aquel tono de voz que distingue a los regiomontanos, y su esposa, la señora Lupita, una mujer alta, güera, de ojos azules y un gran vozarrón. Todos ellos forman la sinigual familia regiomontana.

Los García Garza González, aunque parezca increíble, sólo conocen la ciudad de Monterrey, en cuanto a la república mexicana se refiere, porque debido al trabajo de don Armando, su mundo gira en torno a las ciudades de San Antonio, San Diego, Corpus Cristi, entre otras, de la Unión Americana. Pero hoy, debido al alto costo de los dólares y a que el negocio no va muy bien, decidieron cambiar Disneylandia por la bella, hermosa y majestuosa ciudad de México para vacacionar.

De pronto se escucha la voz del piloto diciendo:

--Por favor, abróchense su cinturón porque hemos llegado a la ciudad de México y en unos minutos vamos aterrizar.

Al escuchar se asoman a la ventanilla Rebeca y don Armando.

--¡Ay güey! --expresa don Armando--, sabía que había más smog en México que en Monterrey, pero aquí de plano no se ve nada.

--Mira, pa', qué negro y cuaáantas casas y coches se ven, parecen hormigas desde aquí --le comenta Rebeca a su papá.

--Sí, m'ija, pero abróchese su cinturón.

Ellos sólo saben que México es la ciudad más grande del mundo, por lo que suponen que su aeropuerto es enorme, debido a que es el más importante del país. Y, sin imaginarse, ahí empieza el viacrucis de la familia. La primera sorpresa: ver desde la ventana del avión sólo dos pistas de aterrizaje, lo cual para ellos fue contrastante, porque los aeropuertos de Estados Unidos cuentan con más de dos pistas para sus múltiples operaciones.

Rebeca, niña curiosa, jamás se imaginó que un aeropuerto tan importante como el de la capital tuviera únicamente dos pistas, pensaba que era como el aeropuerto John F. Kennedy, en Nueva York, que tiene seis para sus operaciones.

Al aterrizar el avión en la sala 10 del área nacional, Alma, la más traviesa, desesperada por conocer las salas de espera del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, es la primera de la familia que corre para bajar del avión y grita:

--Apúrense ya estamos en la ciudad de México, ¡cómo se tardan!

Debido a que llevaban a una pequeña de brazos y a que portaban demasiadas bolsas de mano, además del equipaje que habían registrado en Monterrey, fueron los últimos en bajar del avión, por lo que ya no había nadie que les informara hacia dónde dirigirse para recoger las maletas.

Y ahora... ¿hacia dónde jalamos?

El señor Armando buscaba una señal que le indicara por dónde recoger las maletas. Ve a un joven elegantemente vestido con saco y corbata que portaba un gafete del aeropuerto y lo aborda:

--¡Ey, huerco!, ¿dónde recojo las benditas maletas del vuelo 017 de Mexicana?

El joven observa a la familia con las innumerables bolsas y maletas que lleva en mano y cortésmente responde:

--No sé, yo estoy encargado de los puestos de revistas de aquí.

--¡No es posible que no exista ni un mendigo letrero, que nos guíe a la salida! --opina don Armando.

Sin embargo, la familia que había bajado en la sala 12 nacional, ya se encuentra en la sala 19 de internacional. Los policías que estaban a cargo de la puerta de acceso al área internacional no se encontraban cuando la familia pasó, por lo que pudieron llegar hasta allá sin que nadie les impidiera el paso. Más adelante, don Armando volvió a preguntar a otra persona que también portaba gafete del aeropuerto, ya con un tono más fuerte:

--Disculpe, ¿pa' dónde está la salida?

Nuevamente lo mandaron de regreso hacia el módulo de información de Mexicana que se encuentra en la sala 15 nacional, pero al pasar nuevamente al área nacional un policía le impidió el acceso, el señor Armando explica:

--Llegamos de Monterrey y estamos buscando la salida pa' recoger nuestro equipaje.

--¿Cómo llegaron a esta área ? --pregunta el policía auxiliar.

Don Armando, ya molesto responde con otra pregunta:

--¿Pos dónde diablos estabas, cabrito, cuando pasamos por error?

El oficial al ver la actitud del señor, le pidió que le mostrara inmediatamente sus boletos, aún viendo que iban tan cargados que no podían ni sacarlos. Don Armando, como pudo, le mostró los boletos y el oficial los dejó pasar.

Después de este incidente llegaron al módulo donde por fin les informaron cómo bajar y en qué banda debían de recoger su equipaje.

La familia completa va de regreso a la sala 11, donde queda la bajada para recoger el equipaje del área nacional. Así, la señora García Garza González con la pequeña Dalia en brazos y la pañalera colgando, el señor Armando con la cámara al hombro, una maleta en la mano derecha y cuidando a sus otras dos niñas, se dirigen hacia las bandas.

Pero cuál fue su sorpresa que por tardarse tanto ya habían borrado en la banda el número de vuelo al que correspondía el equipaje.

--¡Qué caramba! --dice don Armando: --vieja, pregunta a los policías dónde están las maletas.

La señora Lupita se acerca y pregunta con esa voz tan especial:

--Disculpe, nuestro vuelo es el 017 de Mexicana y venimos de Monterrey. Nos dijeron que aquí debíamos recoger nuestras maletas. El policía señalando les responde: ese es el módulo de Mexicana, ahí le informan.

Caminó unos cuantos pasos, llegó al módulo, pero no estaba el encargado. Después de esperarlo durante 10 minutos, mejor decidieron preguntar a las señoritas de azul que estaban en la salida:

--Señorita, ¿tardará mucho el encargado del módulo?

--No sabría decirle, quizá fue al sanitario --responde una de ellas.

En eso llegó el empleado del módulo, el señor Armando da un codazo a su esposa.

--Vieja ya llegó al jale el mono aquel, pregúntale.

--¿Aquí se recoge el equipaje del vuelo 017 de Mexicana?

--Sí, pero únicamente se queda en las bandas por 40 minutos y si no lo recogen se aparta y se envía al reclamo de equipaje correspondiente a la línea, sin embargo, pasen a identificar algunas de las maletas que estamos a punto de enviar a reclamo.

Por suerte, aún pudieron encontrar su equipaje antes de que lo enviaran a la oficina de reclamo.

--¡Qué suerte papi!, ya viste las maletas --comentó Almita.

--Sí, m'ija, agarre su maleta.

Maleteros al acecho

Debido a que la familia García Garza González llegó a la ciudad de México un lindo viernes a las 18:00 horas y en temporada vacacional de verano, que es cuando el Aeropuerto Internacional está a su máxima capacidad, no encontraron ni un carrito porta equipaje. Como pudieron arrastraron las maletas hasta la salida donde estaban los maleteros, quienes al ver cómo llegaba la familia, tres de ellos se les abalanzaron, cada uno agarrando diferente maleta, mientras dos de éstos discutían quién llevaría el equipaje. El más abusado carga una maleta a su diablito y por la cantidad de gente que había en el aeropuerto se perdió.

Cuando los maleteros se pusieron de acuerdo y comenzaron a poner el equipaje en el diablito, la señora Lupita indica:

--¡Falta una maleta!

--No, esto es todo lo que traían --replica el maletero.

--¿Cómo cree que no sé lo que traigo?

Cuando de pronto se acerca el otro maletero y pregunta:

--¿Qué pasa, compañero?

--Pues que la señora dice que le falta una maleta.

Entonces su compañero, le dice al oído:

--Oye, ¿no se la habrá llevado el Juancho cuando nos acercamos los tres?

--¡Sí verdad!

--Señora, va tener que ir a objetos perdidos, quizá nuestro compañero la entregó allá.

--Está bien, vamos.

Se dirigen todos hacia objetos perdidos, don Armando dice:

--Chamacas pónganse abusadas porque con tanta raza, hasta ustedes se andan perdiendo.

Al llegar, el maletero explica:

--Los señores vienen a buscar una maleta que se les perdió.

--Está bien, pase a ver si reconoce o ve su maleta --les indica el encargado.

El área de objetos extraviados es sólo un cuarto lleno de bastantes maletas en el que después de buscar por más de media hora y no encontrar nada, el señor Armando se da por vencido.

--Pueden ir a levantar un acta en contra del maletero, aquí en la Torre se encuentra la PJF --orienta el encargado del área.

--Oye vieja ¿qué traibas en la maleta? --pregunta don Armando a su esposa.

--Los pañales de Dalia y su ropita.

-Pos mejor luego le compramos más, porque ya me harté, ya vámonos.

Taxi... es ejecutivo

--Ya llevamos casi tres horas y no podemos salir de aquí --comenta don Armando, ya fastidiado.

--Entonces, ¿a dónde los llevo? --pregunta el maletero.

--Pos a tomar un carro que nos lleve al hotel, las niñas ya están cansadas, inquietas y con hambre --Dalia ya quería que le cambiaran su pañal.

De pronto observaron que la fila para comprar el boleto de taxi era enorme. Si había 50 personas esperando su turno eran pocas y con la presión de que las niñas ya estaban cansadas, le preguntaron al maletero:

--¿Es el único modo para abordar un taxi?

--Es la manera más segura, pero afuera hay taxis libres, que también son rápidos y con un poco de suerte no creo que tengan problemas --responde el maletero ya desesperado porque quería su propina y buscar más clientes.

--¿Cómo ves vieja? --pregunta don Armando a su esposa.

--Pues vamos --le responde doña Lupita ya irritada por tanta confusión y tiempo perdido.

El maletero los lleva a la salida, y les dice:

--Jefe, entonces aquí los dejo, porque tengo que seguir chambeando.

Baja las maletas del diablito, las pone en el suelo, cobra su propina de 25 pesos que es la cuota menor que él tiene y se va.

En eso se les acerca un tipo moreno, mal encarado y con ropa poco presentable, les dice:

--Taxi ejecutivo, anímese, le cobro lo que marque el taxímetro, pero en

dólares; es un buen servicio, es eficiente, y además no hacemos escalas como el otro, o sea que no somos colectivos.

Debido a la situación en que estaban y pensando en la niñas aceptaron el servicio. El taxista les ayudó con sus maletas y los llevó hacia donde se encontraba su vehículo, que era un "vocho" viejo con golpes y bastante maltratado. Para empezar, no cabían las maletas, pero el taxista muy servicial decía:

--Ahorita nos vamos jefecito.

Como pudo, la familia García Garza González se acomodó en el minúsculo espacio. La pequeña Dalia llore y llore porque además del pañal, ya quería su mamila, Rebeca y Almita felices porque ya iban al hotel.

--¿A dónde los voy a llevar? --pregunta el taxista.

--Al Hotel Camino Real, por favor --responde don Armando.

El taxista, al escuchar el destino de los García Garza González, rápidamente se da cuenta de que transportaba a una familia de altas posibilidades monetarias...

ASA...y algo más

El Aeropuerto Internacional de Ciudad de México es el más grande de los 58 aeropuertos que existen en el país y el de mayor afluencia de población.

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo de Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA), el aeropuerto cuenta con 59 destinos nacionales y 92 internacionales, de ahí la importancia del mismo.

Pese a lo anterior, el aeropuerto capitalino tiene únicamente dos pistas para sus operaciones, las cuales ya son insuficientes para el 40 por ciento de actividad aérea que cubre este aeropuerto en el país. Asimismo el AICM moviliza, de acuerdo con datos proporcionados por ASA, a casi 21 millones de pasajeros y atiende 251 mil operaciones aéreas al año aproximadamente.

Es importante mencionar que son 700 operaciones las que se llevan a cabo diariamente y si lo vemos en forma más detallada, son 30 operaciones las que se coordinan por minuto, es decir que cada medio segundo están aterrizando o despegando aviones, en dos pistas. Por tal motivo, ASA ha incrementado el número de salas de espera: 30 en la actualidad.

El hecho de que sólo existan dos pistas de aterrizaje en el Aeropuerto Internacional representa para el usuario un tiempo extra de espera que en ocasiones llega a retrasar su llegada. Esto porque el avión tiene que

recibir la orden de la torre de control para saber en qué pista va aterrizar, y es usual que el avión esté dando vueltas en el aire mientras recibe esta orden. La persona que constantemente viaja sufre esta dificultad seguido, y de antemano sabe que en lo que aterriza el avión y en lo que recoge su equipaje, va a salir de la terminal aérea más o menos hora y media después de su llegada programada.

Es importante señalar que como resultado del inconmensurable crecimiento del aeropuerto de la ciudad de México, ASA ha tenido que ampliar la infraestructura del edificio terminal con ayuda del sector privado, que en este caso es el Grupo Industrial Hakim, el cual construyó con su respectiva concesión la nueva área internacional que cumple con el modelo de modernización que está proyectado para la flamante imagen del aeropuerto que, por añadidura, es un concurrido centro comercial. Todo ello con la finalidad de hacer frente a los requerimientos de 100 mil personas que diariamente lo utilizan.

Francisco Fojo de Diego, ex funcionario de ASA y actual ejecutivo de Grupo Industrial Hakim, explica que a principios de 1993 se concluyó con la nueva terminal internacional que consta de Fast Food, Hotel Hilton, salas de última espera, salas de llegada internacional, construcción de Duty Free, estacionamiento internacional, negocios de kiosko, rampas para minusválidos y discapacitados, escaleras eléctricas, elevadores, mostradores de líneas aéreas y locales de venta de boletos.

Sin embargo, seguir con la ampliación de la terminal resultaría una situación caótica, por lo que ASA ha visto la posibilidad de tener aeropuertos alternos que permitan desahogar el de la capital de la república, además de brindar un mejor servicio tanto al pasajero como a las aerolíneas, que finalmente son los que le dan sentido al mundo aeronáutico.

Según Marcelo Sevilla Olvera, jefe del área de Calidad Total, el Aeropuerto Internacional tiene serias deficiencias en sus servicios debido a los múltiples intereses políticos que existen y que no permiten a la terminal capitalina avanzar, sobre todo porque se le ha dado prioridad a la imagen del mismo y no a la función que éste debe desempeñar para el usuario.

Sevilla Olvera señala que el crear una opción que descentralice al AICM es urgente, de tal modo que se debe estudiar un proyecto para llevarlo a cabo a corto plazo.

Es así, que debido al incremento de operaciones, población y a que el aeropuerto capitalino no puede seguir creciendo más, porque lejos de dar un buen servicio al usuario se viviría una situación ahogada, ASA y el sector privado estudian el proyecto de ampliación Texcoco al AICM.

Marcelo Sevilla comenta que la creación de un nuevo aeropuerto podría ser un tanto molesto para el usuario, porque las líneas aéreas también se descentralizarían y el punto de llegada o partida ya no sería la

ciudad de México, lo cual para el usuario representaría pérdida de tiempo y dinero para trasladarse. Y eso sí se realiza en Texcoco que por el momento es la opción más viable, porque las otras dos para desarrollar el proyecto son Tizayuca y Pachuca.

Para Roberto Cánovas Theriot, gerente general del AICM, si se aprobara dicho proyecto, éste se llevaría a cabo hasta el año 2000, el cual consistiría en la creación de un aeropuerto con dos pistas de aterrizaje, áreas comerciales, hoteles y sitios de automóviles. También considera que sería una opción más para que el AICM se descongestione.

De este modo, en cuanto a planeación se refiere, podemos darnos cuenta que la situación que existe detrás del aeropuerto no es tan fácil como pudiera imaginarse. Por consiguiente existen serias deficiencias en los servicios que se brinda al pasajero, las cuales aumentan en época vacacional, hasta en un 10 por ciento en comparación con la temporada regular.

Es necesario realizar una serie de cambios y reestructuraciones que consoliden los servicios que ASA está obligado a proporcionar al usuario.

Qué hay detrás de ASA

De acuerdo con documentos de ASA, este organismo surge el 10 de junio de 1965 debido a que la infraestructura aeroportuaria estaba relegada de las prioridades del gobierno federal.

En aquel entonces, el aeropuerto era un sistema obsoleto sin proyección en materia de tecnología y con una escasa cobertura nacional e internacional. Incluso, se puede decir que estaba casi aislado por aire. Esta situación de atraso mantenía mal comunicado al país con el ámbito internacional, existían frecuentes suspensiones de servicio aéreo, limitados horarios de operación para las empresas que en aquel tiempo operaban, dificultades en la organización y modernización de las líneas aéreas y la constante amenaza por detener este valioso medio de comunicación.

Gustavo Díaz Ordaz, presidente de México en aquel tiempo, integró la Comisión de Planeación de Aeropuertos con el objetivo fundamental de determinar las necesidades del país en materia aérea y definir las obras de construcción, modernización y rehabilitación que atendieran los aspectos más urgentes de los aeropuertos en esa época.

Meses de intenso trabajo dieron resultados positivos, tales como la creación de un programa en materia de inversiones, instalaciones, operaciones, radio ayudas a la navegación y de servicios, tanto para terminales aéreas como para aerolíneas.

De ahí la creación de Aeropuertos y Servicios Auxiliares, la Dirección General de Aeropuertos de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y otros organismos de apoyo a la aeronáutica nacional.

En ese mismo año, ASA inició sus tareas hasta ahora desarrolladas en los planos de seguridad, administración y autosuficiencia financiera, además del trabajo constante en el mejoramiento de la infraestructura aeroportuaria.

Es por esta razón que Gustavo Díaz Ordaz establece el 10 de junio de 1965 a ASA, como un organismo público descentralizado, para constituirse en un vínculo indispensable entre la planeación del desarrollo aeroportuario y el avance económico del país.

Marcelo Sevilla Olvera indicó que el aeropuerto está descentralizado en cuanto a que es un organismo del gobierno, pero que no depende económicamente de él y además es independiente de otras áreas que también conforman el aeropuerto, como la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano (SENEAM) y Líneas Aéreas.

Según información de ASA, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México inicia sus labores con 34 aeropuertos que en aquel entonces constituían el patrimonio del organismo.

A la fecha ya suman 58 terminales aéreas y 5 estaciones de combustible a nivel nacional; de estos aeropuertos 34 son internacionales y 24 nacionales. Es así como se consolida la tercera red más grande del planeta después de las existentes en Estados Unidos y Rusia.

Es de suma importancia mencionar que ASA es más que una infraestructura aeroportuaria con sus plataformas, hangares, estaciones de combustible y equipo de seguridad. Significa también la coordinación de un universo laboral de 7 mil personas en todo el país, equipos de trabajo anónimos, pero que laboran arduamente en los aspectos administrativo y técnico para lograr la excelencia en las operaciones aéreas del país.

ASA al servicio del usuario

Aeropuertos y Servicios Auxiliares no representa únicamente la gran construcción que conforma al aeropuerto capitalino, sino que también cuenta con múltiples actividades generadas del mismo edificio como son: administrar, operar, conservar y construir las pistas, plataformas, estacionamientos, hangares y edificios terminales en los 58 aeropuertos del país.

Sin embargo, las tareas de ASA no sólo se limitan a esas actividades, porque también administran los servicios de aterrizajes y despegues, la operación en plataformas, los suministros de combustible, los abordadores mecánicos, la seguridad a pasajeros e instalaciones, organiza y concesiona los servicios auxiliares y aplica las tarifas por el uso de aeropuertos.

Por otra parte, para tener una idea de la cantidad de población que circula en el AICM, se debe mencionar que según el Programa de Seguridad y Vigilancia de ASA, esta cantidad en 1996 fue de:

- 50 mil pasajeros diarios en promedio
- 100 mil visitantes diarios en promedio
- 25 mil personas trabajando en:

-Autoridades

-Líneas aéreas

-Personal de apoyo en tierra

-Comercios

-Bancos

-Transportistas

-Personal del aeropuerto

- 20 millones de pasajeros en 1996
- población flotante anual de 60 millones

Por otro lado, según el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000 de ASA, los pronósticos de operaciones anuales y pasajeros en el AICM, son los siguientes:

AÑO	OPERACIONES	PASAJEROS
1997	251,700	21,600
1998	294,100	28,058
2007	350,000	34,600

De ahí la importancia de crear una infraestructura general en el Aeropuerto Internacional que permita resolver los requerimientos cada vez mayores de los usuarios, ahora y para los próximos años.

Si se considera que la población flotante en el aeropuerto en 1996 fue de 60 millones y que además está ubicado por la Dirección General de Aeronáutica Civil como la terminal aérea más importante de Latinoamérica y una de las 15 terminales de mayor operacionalidad a nivel mundial, ¿por qué las autoridades correspondientes no toman actitudes que ayuden al mejor funcionamiento de este organismo, que además de ser un vínculo económico, político y social para el país, es la imagen que se lleva de México el turista?

El jefe de Calidad Total, Marcelo Sevilla, menciona que ASA, sí desarrolla una serie de acciones que permiten resolver las múltiples tareas que surgen en el aeropuerto como son: implementar cursos de desarrollo y capacitación para todos sus empleados, impulsar importantes proyectos destinados a elevar la calidad de los servicios y la competitividad de su equipo humano. Todo ello con la finalidad de atender con rapidez y efectividad a los 21 millones de pasajeros que son transportados anualmente por el AICM.

Sostiene que entre otras actividades que conciernen a ASA, están la seguridad, vigilancia, pistas y calle de rodaje, mantenimiento y ampliación de edificios terminales.

Otro aspecto importante del que también se encarga ASA, es el de abastecer a cada una de las aeronaves del combustible necesario, ya sea turbosina o gas avión, que debe ser suministrado bajo altas medidas de seguridad.

Según Jorge Alba Correo, coordinador del área de Calidad Total, el

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México está ubicado entre los cuatro aeropuertos más seguros a nivel mundial. Si se toma en cuenta que en la historia reciente del AICM sólo han sido dos los accidentes que se pueden clasificar como terribles: el de 1981, cuando un avión de la línea aérea de Western Airlines, procedente de Estados Unidos, tuvo un mal aterrizaje y murieron aproximadamente 200 personas, y el de 1990, cuando explotó una bomba dentro de un avión que estaba ubicado en la posición 14 y en el que afortunadamente no hubo situaciones que lamentar, se puede afirmar que el aeropuerto no ha tenido problemas posteriores con respecto a la seguridad aérea.

Roberto Cánovas Theriot explica que es el Servicio a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano (SENEAM) el que, con ayuda de equipos computarizados de la más alta tecnología, coordina las pistas de navegación, las distancias y trayectoria de los aviones hacia las pistas, y proporciona información meteorológica a las líneas aéreas a través de radares. Por tal motivo, la seguridad aérea para el usuario está garantizada.

Aeropuertos y Servicios Auxiliares también cuenta con el Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios (CREI), el cual está formado por bomberos especialmente capacitados, quienes con el apoyo de modernos equipos dan seguridad y tranquilidad a los pasajeros.

Asimismo, se dispone del servicio de primeros auxilios para los usuarios, y si la gravedad de algún paciente lo requiere, ASA mantiene convenios con centros hospitalarios cercanos con capacidad para atender emergencias con mayor complejidad.

Aeropuertos y Servicios Auxiliares es responsable de apoyar a las líneas aéreas con servicios de mostradores para que se documente el pasajero, pasillos telescópicos y salas móviles que permitan ascender y descender de las aeronaves, servicios de rampas que en asociación con las aerolíneas se hace cargo de los equipajes. Así como de los diferentes locales comerciales, tales como restaurantes, farmacias, boutiques, librerías y taxis autorizados.

Con la finalidad de facilitar diversos servicios a los usuarios ASA también cuenta con el apoyo de distintas dependencias oficiales:

- Secretaría de Gobernación: se encarga del servicio de migración en los aeropuertos internacionales.
- Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo: colabora con inspectores y supervisores en la red aeroportuaria nacional.
- Secretaría de Salubridad y Asistencia: ayuda con módulos que dan cumplimiento a las medidas de salubridad internacional.
- Secretaría de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural: vigila el control de sanidad animal y vegetal.
- Procuraduría General de la República: colabora con agentes del ministerio público.

- Secretaría de Comunicaciones y Transportes: da el servicio de correos y telégrafos.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público: responsable de los semáforos fiscales.
- Secretaría de Turismo: colabora con módulos de orientación e información al turista.

De esta forma, ASA mantiene un control estricto para asegurarse de que los servicios prestados por el organismo o por terceros cumplan con las normas internacionales.

ASA, 32 años de luchar para alcanzar la excelencia

Aeropuertos y Servicios Auxiliares tiene 32 años de servir al público y tratando de cumplir el compromiso de elevar la calidad en los servicios. Sin embargo, no todo es beneficio en el aeropuerto capitalino, existen quejas de usuarios con respecto a los servicios. Además, hace falta una mejor infraestructura y sin duda una buena coordinación en su equipo de trabajo.

Roberto Cánovas Theriot, gerente general de ASA, precisa que el desarrollo aeroportuario en México ha sido dinámico y efectivo, porque además de proporcionar con eficiencia los servicios de suministro de combustible, mantenimiento de pistas, calles de rodaje y la seguridad y protección a los vuelos, aeronaves y usuarios en general, también ha

logrado convertir a los aeropuertos en verdaderos polos de desarrollo para las localidades y regiones en que se ubican.

Expresa que el sistema de transportación aérea mexicano tiene el compromiso de alcanzar mejores niveles de competitividad y eficiencia que le exige la apertura comercial y la globalización de la economía mundial, para lo cual el órgano administrador aeroportuario avanza y da forma a su inminente privatización.

Cánovas Theriot destaca que el 32 aniversario de la institución es motivo de especial satisfacción para autoridades y trabajadores, sobre todo porque *"juntos avanzamos con paso firme hacia el propósito de lograr que ASA sea una empresa en pleno desarrollo, comprometida con una visión moderna de su objetivo, en busca permanente de la calidad"*.

Por otra parte, el titular de ASA reconoce que el aeropuerto carece de una serie de avances, tanto técnicos como administrativos, a causa de los 32 años de operación ininterrumpida. Sin embargo, resalta que se continuará con el objetivo principal que es brindar mayor seguridad y mejor servicio al pasajero.

Puntualiza que uno de los problemas más graves en el aeropuerto es la señalización, porque ésta además de no ser abundante, tampoco es adecuada y precisa: Otro es el de los taxis "piratas" o prestadores de servicios no autorizados, limosneros y otras serie de personas que han establecido su modus vivendi en la terminal aérea capitalina.

El gerente general de ASA asegura que aunque la tarea no es fácil, se está luchando por erradicar dichos problemas con la ayuda de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y el Departamento del Distrito Federal (DDF), entre otras dependencias.

Hay que recalcar que ASA mantiene el objetivo de alcanzar la excelencia, propósito que desafortunadamente no se ha logrado cumplir al 100 por ciento en los 32 años de servicio. Sin embargo, con la privatización o con la descentralización del AICM, se busca lograr dicha excelencia y competitividad.

Víctor Bermúdez, director general de la revista *Aeroplus*, expresó que *"por el bien de todos los trabajadores de la institución y con la entrada de la privatización del aeropuerto en este año, es necesario que se cobren cuentas pendientes con las autoridades y ya no les quedemos a deber a los usuarios de este aeropuerto un buen servicio acorde con sus necesidades"*.

Aero...puertos de tropiezos para el usuario

Bastantes son los tropiezos, deficiencias, anomalías y limitaciones que puede encontrar el usuario dentro del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Dichos problemas existen en un lugar donde la excelencia en la calidad del servicio para el usuario debiera ser la principal característica.

El Departamento de Calidad Total sostiene que el índice de quejas por parte de usuarios en temporada vacacional es del 85 por ciento en comparación con la temporada regular que es de un 50 por ciento aproximadamente. Admite que las reclamaciones más constantes se refieren a la insuficiente señalización, tan importante en un ámbito como es el aeropuerto, la constante inseguridad que sufre el usuario, la pésima organización que tienen los maleteros y el viejo problema que no se ha podido cortar de raíz que son los taxis no autorizados, mejor conocidos como "piratas".

De mala calidad la señalización del aeropuerto

Es imperdonable e irrisorio que el principal aeropuerto del país cuente con una pésima señalización, sobre todo porque éste es uno de los aspectos más importantes para alguien que ingresa por primera vez al AICM y lo que comúnmente busca son baños, salas de espera y documentación de equipaje.

Según un boletín elaborado por la Gerencia de Obras y Conservación, ASA está consciente que ni el personal ni el material con que cuenta es

suficiente para cumplir con la demanda que el aeropuerto exige en materia de señalización. Sin embargo, considera que es necesario realizar la actualización y modernización del señalamiento interior, y sostiene que este cambio se llevará a cabo siempre y cuando exista el apoyo económico que el área correspondiente requiere.

Por tal motivo, se ha planeado realizar la segunda etapa de rehabilitación del señalamiento. Con la ejecución de dicha obra, se tiene contemplado la señalización adosada al muro, cristales, travesaños portantes entre columnas, travesaños colgantes libres con doble vista y el tipo bandera. ASA asegura que con esta restitución logrará la modernización.

Irene Colín Helover, jefe del área de Señalamientos de ASA, explica que éstos se dividen en tres grupos. El primero y más importante para el aeropuerto es el de servicio obligatorio, en el que se anuncian todas las autoridades como ASA, PGR, migración y aduana; el segundo que es opcional, pero primordial para el pasajero, está integrado por letreros que anuncian baños, teléfonos, locales comerciales e información general; y el tercero que consiste en los señalamientos prohibitivos y restrictivos como: no pasar y no fumar.

Hugo Ambía, jefe del área de Obras y Conservación, afirma que *"la finalidad de los señalamientos en el aeropuerto, es coadyuvar a que por medio de letreros luminosos con fácil interpretación el usuario sea guiado"*.

Por su parte, Jaime Corredor, anterior director de ASA y quien asistió a la primera sesión de evaluación con propietarios del Consejo para el Desarrollo Turístico de la Ciudad de México, menciona que es urgente modificar la señalización para guiar a los visitantes con mayor claridad hacia las terminales nacional e internacional, y estacionamientos.

Los señalamientos más importantes para el usuario son:

- Señalización vial y peatonal en las vialidades, andenes y terminales terrestres.

- Ubicación de áreas y organización de terminales terrestres y andenes para ascenso y descenso de pasajeros.

- Determinación de áreas y reorganización de estacionamientos públicos y los correspondientes a los diversos prestadores de servicios.

- La señalización en los ambulatorios y salas de espera, importante porque facilita a los pasajeros y usuarios la localización de los puntos estratégicos sobre su ubicación, permanencia y circulación a su llegada y/o salida.

En una encuesta realizada entre el 80 por ciento de los usuarios, paseantes o incluso los mismos empleados que transitan por los pasillos del Aeropuerto Internacional con respecto a las señales internas, éstos coinciden en manifestar que la que existe es insuficiente, no es clara, no se alcanza a ver y no se entiende. Por tal motivo nunca se ubican los distintos servicios del aeropuerto, empezando por el estacionamiento. También indican que siempre tienen que preguntar a la gente que labora en el AICM, sobre los

distintos servicios; pero que éstos a veces les informan mal o no saben. En conclusión, los encuestados consideran que la señalización es nefasta para un aeropuerto que da servicio internacional.

El profesor Manuel Armando López, pasajero, opina: *"Veo pocos señalamientos y los que hay me confunden, no son entendibles. Esta dependencia debería de hacer un estudio para mejorarlos, porque además no existe ningún letrero que indique rutas de evacuación en caso de siniestros y esto es vital en un aeropuerto"*.

El licenciado Jorge González, también usuario dice: *"Falta mucha, señalización. El 75 por ciento de las personas que entran aquí preguntan cualquier cosa"*.

Es de suma importancia, además de urgente; una reestructuración y modernización de los señalamientos internos del Aeropuerto Internacional.

Irene Colín Helover, jefe del área de Señalamientos de ASA, acepta que hace falta mucha señalización, pero asegura que la poca que existe es evidente y clara. Para ella es el usuario el que no pone atención en las señales, ya que pasa sin observarlas. Con respecto a los letreros de rutas de evacuación, indica que *"se están realizando pláticas continuas y pronto se cristalizará el proyecto de estos letreros"*.

Federico Fojo, ex funcionario de ASA y actual ejecutivo del Grupo Hakim, importante empresa industrial en el aeropuerto, opina que existe una deficiencia notable y considerable en el aeropuerto con respecto a los señalamientos, los cuales, en contraste, para ASA son viables y eficientes. Asimismo, menciona que existe una democracia gubernamental dentro del pensamiento de las autoridades, la cual debería estar acorde con las necesidades y deseos de los paseantes y usuarios: *"No puede ser que en pleno siglo XX, exista tal antigüedad de pensamiento en el aeropuerto"*.

Para el coordinador de Seguridad y Vigilancia, Xavier Guido Guerrero, el problema de la señalización en el aeropuerto es ya inmanejable, *"lamentablemente la Gerencia de Obras y Conservación que encabeza el gerente general Roberto Cánovas Theriot ha hecho mal su trabajo"*.

También es importante conocer qué es lo que hacen las autoridades de ASA para combatir este problema que, como se menciona, aumenta en temporada vacacional.

Roberto Cánovas Theriot, gerente general de AICM, reconoce que el aeropuerto capitalino carece de una serie de avances. Sin embargo, resalta que se continuará con el objetivo principal de brindar la mayor seguridad y el mejor servicio al pasajero. El funcionario acepta que uno de los problemas es la señalización, porque además de no ser abundante, tampoco es adecuada y precisa. Sostiene que aunque este problema ha disminuido un poco debido al *Programa Amigo* que ASA

implementa en temporada vacacional para contribuir a que el usuario encuentre rápidamente lo que busca, éste no es suficiente para resolver los problemas que cotidianamente se presentan.

Los jóvenes participantes en el *Programa Amigo* se distinguen por portar una gorra amarilla y una playera alusiva con las cuales es fácil identificarlos. Dicho uniforme es proporcionado por ASA.

Los requisitos necesarios para ingresar al programa son: tener preparatoria terminada, aunque la mayoría de ellos estudian una carrera universitaria, 70 por ciento de inglés mínimo para poder dar información al turista, edad entre 18 y 25 años, sexo indistinto y entusiasmo para trabajar.

A estos jóvenes se les contrata eventualmente y perciben un sueldo de dos mil pesos al mes o según la temporada vacacional, porque en ocasiones son quince días únicamente los que laboran.

El director de Aeropuertos y Servicios Auxiliares, Alfredo Elías Ayub, puso en marcha el *Programa Amigo* con el propósito de ofrecer una atención más eficiente a miles de pasajeros que transitan por los principales aeropuertos de la red a cargo del organismo oficial y cuyo movimiento se incrementa durante la temporada vacacional.

Elías Ayub destaca que esa medida corresponde a las instrucciones precisas del titular de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes,

Carlos Ruiz Sacristán, de proporcionar servicios de orientación al pasajero en forma cordial y fluida.

Tan sólo en el aeropuerto de la ciudad de México hay 75 jóvenes distribuidos en las zonas de mayor afluencia de usuarios, tales como recepción de equipajes, semáforos fiscales, migración, ambulatorio principal y transportación terrestre en donde ayudan a los pasajeros a resolver los distintos problemas a los que pudieran enfrentarse.

Es importante destacar que de cumplirse con el objetivo planeado, el *Programa Amigo* se desarrollará paulatinamente en todos los aeropuertos del país, empezando por los de mayor movimiento.

El *Programa Amigo* también es un importante generador de empleos, sobre todo de jóvenes egresados de las carreras turísticas que requieren adquirir experiencia.

Estos chicos de gorra y chamarra amarilla son personas amables que lejos de indicar al usuario dónde queda lo que busca, lo llevan hasta el lugar. De esta manera ASA combate el problema de señalización en vacaciones, pero no así en temporada regular.

Todos los que laboran de alguna manera en ASA cuentan con un gafete de identificación, lo que permite que también sean módulos de información, no únicamente en temporada vacacional, sino también en temporada regular.

Desorganización con los maleteros del AICM

En la década de los cuarenta en el AICM un grupo de jóvenes entusiastas vieron las dificultades que tenían los viajeros para llevar sus equipajes, desde los automóviles al avión y viceversa, dándose a la tarea de auxiliarlos, con la única finalidad de recibir a cambio una propina por su generosidad.

De ahí nació una fuente de empleo típica de nuestro medio que ha perdurado hasta nuestros días. En 1948, con 15 personas, se formó la Unión de Maleteros del Aeropuerto, la cual constituye uno de los organismos más representativos de la fuerza de trabajo de los mexicanos. Actualmente esta actividad da empleo directo a 600 familias.

De acuerdo con los propios empleados, el único requisito para ser maletero en el aeropuerto es tener la mayoría de edad y muchas ganas de trabajar, porque si algo les inculcan es atender con el mejor carácter y servicio al usuario.

Según Martín Romo, líder de la Unión de Maleteros, su principal característica es la honradez con la que desarrollan su trabajo. De hecho, su principal orgullo es recibir cartas de turistas en las que agradecen la devolución de objetos extraviados en la terminal aérea capitalina.

Asimismo, acepta que su trabajo no es obra de la casualidad, porque constantemente reciben cursos de capacitación sobre relaciones públicas, inglés básico y cultura general que incluye historia de México e información turística, todo ello en beneficio del usuario.

Por su parte, la Dirección General de Capacitación Turística de la Secretaría de Turismo, con la participación de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, ofrece seminarios que enriquecen los conocimientos generales del gremio maletero con la finalidad de sensibilizarlos en el trato que deben dar al visitante, así como para proporcionarles mayor información y conocimiento de las facilidades y atractivos que existen en la ciudad de México.

Sin embargo, el Consejo para el Desarrollo Turístico de la Ciudad de México no desconoce el mal trato que algunos maleteros autorizados dan al turista, como es el constante hostigamiento al pasajero para que éste utilice sus servicios aunque no los requiera. Además, si el turista, les da un dólar o menos de propina se molestan, reclaman y hasta dejan el equipaje en cualquier lado, negándose a llevarlo al estacionamiento, tanto en llegadas nacionales como internacionales.

También es importante indicar que diversos maleteros que laboran en el aeropuerto capitalino manifestaron que ninguna dependencia les proporciona cursos de capacitación, sino únicamente pláticas de cómo deben realizar su trabajo.

Marco Antonio Gómez, supervisor de maleteros, lo confirma: *"Es cierto, no se les da ninguna capacitación. Nosotros somos quienes supervisamos su trabajo y les damos consejos y pláticas para que tengan un mejor trato a los usuarios"*.

Es importante mencionar que los maleteros forman parte de un sindicato que les proporciona el uniforme, el cual consta de pantalón azul marino, camisa blanca y corbata, y su herramienta de trabajo que en este caso es un diablito. No perciben un sueldo fijo, sino que viven de sus propinas. Además, algunos de ellos, con temor, aceptan que deben dar cierto dinero a otras personas diariamente, aunque se negaron a decir nombres o si eran o no miembros del aeropuerto.

Los maleteros del aeropuerto capitalino únicamente tienen permitido llevar equipaje afuera del aeropuerto o hasta los estacionamientos. Sin embargo, existen maleteros piratas que a veces ayudan al usuario con su equipaje sin importar la distancia.

Por su parte, los usuarios se quejan del servicio de maleteros que existe en el aeropuerto. Consideran que son bastantes y en ocasiones muy groseros, ya que si no les dan la propina esperada se enojan y a veces hasta avientan el equipaje.

Mario Ambriz, usuario, recomienda: *"hay que cuidarse de los maleteros, porque en un descuido se quedan con el equipaje. Además son tantos que a veces más de uno te arrebatan las maletas"*.

En temporada vacacional, para atender el incremento de paseantes, el número de maleteros que atiende a los turistas se mantiene en 600. Cuando es mucha la demanda, lo único que pueden hacer es doblar turno, a pesar de lo pesado que es el trabajo, pero debido a la cantidad de usuarios y la falta de personal es necesario.

Martín Romo advierte que es importante que siempre que un usuario utilice el servicio de maleteros, observe que éste cuente con un gafete que lo acredite como prestador de servicio de ASA, y si es posible ver el nombre de la persona, para que en caso de que lo pierda de vista pueda ser buscado con rapidez. También menciona que es imprescindible que el maletero le informe al usuario que en el aeropuerto existe una bodega en la que por obligación los maleteros deben depositar los equipajes extraviados.

Además, el paseante debe saber que no existe ninguna cuota implantada por el servicio de maleteros, y que debe dar la propina que él considere adecuada. En caso de que el prestador del servicio quiera cobrar alguna cuota mínima, es importante que sea reportado al jefe de maleteros, quien se encuentra en las salidas nacional o internacional supervisando al personal.

Las recomendaciones que se le brindan a los pasajeros con respecto al servicio de maleteros, según el Líder de la Unión de Maleteros son: no permitir que les arrebaten su equipaje; pedir al prestador de servicio que vaya a su paso para no perderlo. Cuando se acerque más de un

maletero no soltar sus maletas e indicar que solamente una persona puede ayudarle con su equipaje.

Otra medida de prevención que sugiere Martín Romo al usuario es que no permita que el maletero lo lleve a otro taxi que no pertenezca a los autorizados por el aeropuerto.

Con respecto a este tema, Martín Romo indica que la Unión Mexicana de Transportadores de Equipaje y Carga del aeropuerto capitalino, no tiene nexos con los taxis "piratas" y en ningún momento han estado de acuerdo para asaltar a los turistas como se ha llegado a mencionar.

Taxis piratas, el cáncer del aeropuerto

Los taxis no autorizados son un enorme problema que durante años el AICM ha querido combatir. Sin embargo, la problemática está latente y el más afectado en este caso es el usuario porque sufre de una terrible inseguridad.

El Consejo para el Desarrollo Turístico de la Ciudad de México puntualiza los principales problemas que ocasionan los taxis "piratas" al usuario:

-Quitan el pasaje a los taxis autorizados y hasta molestan al viajero con su insistencia.

-Cuando abordan a un turista que busca al representante de su agencia, lo mal informan diciendo que no hay representantes de agencia.

-Cobran la tarifa de taxis autorizados, pero en dólares, y además no dan comprobante.

-Utilizan unidades particulares en malas condiciones, con lo que provocan molestias y desconfianza al turista y al viajero en general.

-Su presentación deja mucho que desear.

Según el Consejo para el Desarrollo Turístico, los taxistas autorizados no deben estar dentro del aeropuerto porque molestan al turista con su insistencia y lo desorientan. Asimismo, la mayoría de automóviles con que cuentan, apenas y cabe una pareja, por lo cual, en ocasiones obligan al pasajero a usar dos vehículos: uno para ellos y otro para el equipaje.

Procuran quedarse con el comprobante del cliente y al llegar a su destino, alegan que sólo se pagó un derecho de piso y cobran otra cantidad, extorsionando al usuario igual que hacen los taxis "piratas". También hay que mencionar que cuando los módulos no tienen personal, los choferes venden el servicio a un precio más alto y sin comprobante.

Marcelo Sevilla Olvera, jefe de Calidad Total del Aeropuerto, afirma que en el reordenamiento y regularización del sistema de transporte terrestre se ha logrado un avance considerable, gracias a la participación activa de las autoridades de la Secretaría de Transportes y Vialidad, del Departamento del Distrito Federal, así como de la Subsecretaría de Transportes, dependiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).

El problema de taxis no autorizados se busca combatir con pláticas constantes con la SCT, aunque este problema ya se redujo en un 80 por ciento con la reglamentación que se llevó a cabo en 1997, la cual comprendía a 300 taxis. Hasta el momento se siguen regularizando algunos vehículos más.

Los taxis que dan servicio al aeropuerto deben tener la carrocería en color blanco con amarillo, las placas autorizadas en regla por la SCT y las tarifas establecidas por cada zona. Cualquier otro transporte que no cuente con estas características no pertenece al aeropuerto, y por tal motivo, no brinda la seguridad que debe al pasajero.

Marcelo Sevilla Olvera asegura que con la finalidad de erradicar este problema, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF) colabora en este trabajo desde enero de 1996, mediante la aplicación de 46 operativos contra taxis "piratas".

La mayoría de los usuarios opina que este problema da mala imagen al aeropuerto y que es muy riesgoso subirse a un taxi "pirata". Sin embargo, afirman que los taxis autorizados a veces también son encajosos, ya que en múltiples ocasiones buscan quedarse con el boleto completo para hacer su negocio aparte.

El ingeniero Víctor Manuel Medina, usuario del aeropuerto, dice que *"los taxis "piratas" no deberían de existir. No entiendo por qué las autoridades permiten que esto ocurra"*.

Por su parte el presidente del sitio 300, Felipe López, argumenta que este sitio pertenece a una Asociación Civil de permisionarios, la cual se caracteriza por la honradez y lealtad con que trabaja el personal.

Felipe López sostiene que en la actualidad son mil 15 los taxis autorizados en el aeropuerto, y asegura que no es fácil que un carro entre a este medio, ya que debe cubrir una serie de requisitos para dar buen servicio al usuario como son: estar en perfectas condiciones de carrocería, hojalatería, pintura, interiores y que den el 100 por ciento en servicio y calidad para el paseante. Además el conductor debe contar con la licencia federal que expide la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, experiencia, estudios mínimos de secundaria, entre otros requisitos personales.

Los taxistas no son sindicalizados, pertenecen a una asociación civil y son permisionarios, o sea, dueños del permiso para que su vehículo pueda trabajar en la terminal aérea.

Felipe López dice que en temporada vacacional el operativo que se implementa para el servicio de taxis, es que los mil 15 vehículos trabajen sin días de descanso. Normalmente, en temporada regular, los taxis descansan dos días a la semana por lo que 125 carros diarios no laboran, pero en fechas de afluencia deben evitarse los descansos, para cubrir la demanda.

Aún existen entre 100 y 150 taxis "piratas" en el aeropuerto, y que son aquellos que laboran sin previo permiso por parte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).

Asimismo, los taxis no autorizados regularmente se sitian enfrente del estacionamiento internacional y los choferes van a buscar su pasaje en las propias taquillas de los taxis del sitio 300, preguntando a los usuarios cuánto les cobran por su viaje, a la vez que ellos les ofrecen cobrar una cantidad menor, un mejor servicio y más rápido.

De este modo el pasajero al ver la enorme fila para comprar el boleto de taxi y ante la insistencia y seguridad que le brinda el chofer, se convence y acepta, así es como se lo lleva, si bien le va, a su destino.

Víctor Manuel Bermúdez, director general de la revista *Aeroplus*, considera que los taxis piratas son "*chuecos, transas y delincuentes. No entiendo cómo es que las autoridades de vigilancia permiten que estas personas permanezcan circulando, son un peligro para el ciudadano y los visitantes extranjeros. Pienso que existe algo más que una relación de trabajo entre vigilancia y estos delincuentes*".

Por su parte, el presidente del sitio 300 declara que ellos no tienen absolutamente nada que ver con los taxis no autorizados y que las autoridades deberían hacer algo para cortar de raíz el problema, porque a ellos también les perjudica.

Felipe López, finalmente, recomienda al usuario pagar un poco más por un servicio seguro, que arriesgarse a ser víctima de atracos.

La inseguridad que suele padecer el usuario en la terminal aérea

En la terminal aérea capitalina otro gran problema al que se enfrenta el usuario es la grave inseguridad que hay, ya que siguen sucediendo los robos de portafolios y maletas de viajeros y turistas, quienes se distraen al esperar a una persona o al ser atendidos en algún mostrador o inclusive en los sanitarios.

Otra manera de propiciar el robo en el aeropuerto es el notorio grupo de personas bien vestidas que cargando equipaje piden dinero, principalmente al turista, en razón de algún problema familiar y de que les han robado o han perdido sus pasajes. También molestan al usuario las personas que piden limosna, sobre todo al turista, porque lo distraen a tal extremo que inducen el robo.

No se pueden dejar de mencionar los niños de la calle que duermen en el aeropuerto y que además de pedir dinero, provocan que el pasajero tenga miedo de que lo asalten.

Es necesario concientizar a los agentes de seguridad del aeropuerto, ya sean policías auxiliares o federales, para que efectivamente protejan al turista.

El gerente general del Aeropuerto Internacional, Roberto Cánovas Theriot, asegura que la terminal aérea tiene la capacidad suficiente para enfrentar las eventualidades o contingencias que puedan presentarse. *"Se cuenta con el personal adecuado y capaz para resolver cualquier problema y el equipo técnico para garantizar la*

seguridad de los usuarios. En tanto que se cumple con las normas de la Organización Internacional de Aviación".

Pero para Marcelo Sevilla Olvera, jefe de Calidad Total, "la vigilancia en el aeropuerto es precaria, ya que los policías federales de caminos no cumplen como deben su función, están en el aeropuerto por órdenes, pero ellos prefieren estar en carretera, porque ahí obtienen más dinero aparte de su salario, y los policías auxiliares son personas mal preparadas que a veces ni secundaria tienen, por lo cual no están capacitadas para brindar seguridad en el aeropuerto".

Por su parte, los usuarios consideran que la seguridad y vigilancia en el aeropuerto es buena, porque ven demasiados policías, razón por la cual creen que no puede haber problemas. Sin embargo, consideran que si los distribuyeran mejor y además tuvieran un buen sueldo, realizarían su trabajo de manera sobresaliente.

El ingeniero Víctor Manuel Medina, usuario, opina que la vigilancia en el aeropuerto *"aparentemente es muy buena, pero de seguro que muchos de estos policías están de acuerdo con el hampa"*.

Rogelio Baeza Tirado, paseante, dice: *"Dudo que pueda haber asaltos aquí, porque circulan varios vigilantes y policías federales que imponen mucho"*.

En el aeropuerto existen policías auxiliares que resguardan la vigilancia de salidas nacionales e internacionales, pasillos y salas de espera, pero éstos tienen un rango menor al policía federal de caminos, es decir, no pueden disparar a cualquier maleante, deben esperar a que éste primero inicie el tiroteo y después defenderse.

Los únicos requisitos para que ingrese un policía auxiliar al aeropuerto son los de tener estudios de secundaria y muchas ganas de trabajar.

Según el coordinador de Seguridad y Vigilancia del aeropuerto, son 800 policías auxiliares los que trabajan en temporada regular, distribuidos de forma estratégica en todo el aeropuerto.

Por otro lado, el policía federal de caminos tiene más autoridad y preparación. Debido a su alta especialización, entre sus funciones de vigilancia en el aeropuerto están el combatir drogas, detectar bombas, implementar operativos contra robo y asalto a mano armada.

Los requisitos que les solicitan son: tener terminada la Escuela Profesional de Policía Federal de Caminos, la cual se ubica en San Luis Potosí, cartilla, licencia de motociclista, licencia de manejo de automovilista, carta de antecedentes no penales, cartas de recomendación, examen psicométrico, cultural, físico, psicológico, de personalidad y de tiro; tener una edad mínima de 21 años y máxima de 26 y una estatura mínima de 1.72 m.

En entrevistas, policías auxiliares y federales coinciden en que la delincuencia en el aeropuerto es una situación cotidiana, por lo que recomiendan a los usuarios que aunque vean suficiente seguridad, tomen sus precauciones cuando asistan a la terminal capitalina, con el fin de no ser víctimas de robos.

En temporada vacacional, sobre todo en verano, se realizan un sinnúmero de dispositivos de seguridad y vigilancia con la finalidad de ayudar en la integridad de los visitantes nacionales y extranjeros.

El policía federal de caminos Enrique Sánchez Autrera confirma que es en la temporada vacacional cuando aumentan los hechos delictivos un 100 por ciento, en comparación con la temporada regular *"porque circula bastante dinero y es lógico pensar que los rateros están al acecho"*.

El coordinador de Seguridad Aeroportuaria de ASA, Xavier Guido Guerrero, indica que ante la elevada demanda de usuarios durante temporadas vacacionales, se toman medidas de prevención contra riesgos para el usuario, en las que colaboran elementos de la policía federal de caminos durante las 24 horas.

Entre las medidas tomadas por la policía federal de caminos para no descuidar la seguridad y vigilancia del usuario en el aeropuerto capitalino durante las temporadas vacacionales están las de suspender vacaciones y permisos laborales al personal.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

En cada turno laboran 75 policías, quienes cuentan con el apoyo de cadetes recién egresados de la Escuela de Policías Federales de Caminos. Según Guido Guerrero *"una de las políticas principales de estos policías es que hay que desconfiar hasta de su propia sombra"*, y sostiene que la delincuencia en el aeropuerto ha disminuido hasta en un 20 por ciento.

El comandante informa que *"uno de los operativos más importantes en este momento en el aeropuerto, es perseguir a una banda de delincuentes organizados, llamada banda de peruanos, la cual está compuesta por tipos muy elegantes, con gran personalidad y mujeres muy hermosas que intentan pasar droga y dinero adhiriéndoselos al cuerpo"*.

Sostiene que *"otra de las bandas peligrosas en el aeropuerto es la denominada los chilenos, quienes efectivamente proceden de ese país y son traficantes de dinero. De hecho muchos de ellos están de acuerdo con algunas casas de cambio"*.

El comandante Xavier Guido explica que otro operativo por parte de la Policía Federal de Caminos para evitar delitos en temporada fuerte es distribuir por las salas del aeropuerto a policías federales vestidos de civiles, con cabello largo y mal vestidos, con el fin de despistar y agarrar in fraganti al delincuente. Además, informa que también se auxilian con cámaras de video que tienen ubicadas en puntos estratégicos de la terminal aérea.

Las recomendaciones que el comandante sugiere al usuario para no ser víctima de la delincuencia en el aeropuerto son: por ningún motivo recoger algún billete que observe, porque es común que en el aeropuerto alguna persona encuentre un billete de 50 ó 100 pesos y sea una trampa del delincuente y que las mujeres no acepten flores de desconocidos, porque pueden ser víctimas de malhechores.

Finalmente, es importante señalar que el usuario del aeropuerto puede prevenir un robo al no dormirse en las salas de espera o en los pasillos, porque con frecuencia sucede que al despertar ya les falta una maleta. Además no contar dinero enfrente de gente sospechosa y en caso de que la observe, reportarla con cualquier federal de caminos, quien le brindará el apoyo requerido.

A manera de conclusión

En la actualidad, México cuenta con la infraestructura aeroportuaria más importante de Latinoamérica y una de las principales del mundo.

Históricamente, los aeropuertos fueron concebidos sólo como una terminal de transporte cuyo único objetivo era permitir la transferencia de los usuarios entre las aeronaves y los vehículos terrestres en la forma más rápida y eficiente posible lo que, en muchos casos, no permitía ni siquiera cubrir los costos básicos de la infraestructura y la operación.

Sin embargo, a lo largo de los años y en particular en épocas recientes, se ha identificado que los aeropuertos, además de ser elementos que impulsan el desarrollo regional y nacional, también son centros generadores de actividad económica, pues dentro de ellos, y debido a las necesidades de usuarios y visitantes, se generan múltiples servicios, estos requerimientos pueden ser satisfechos bajo un esquema comercial.

Así, la concepción de aeropuertos evoluciona de ser considerados como simples unidades de transferencia de usuarios a identificarse como verdaderos centros de negocios.

De esta forma, la capacidad de generación de recursos adicionales por parte de los aeropuertos adquiere una nueva dimensión, la cual, si es

explotada adecuadamente, hará que se reviertan esos ingresos adicionales en beneficio de los usuarios del aeropuerto que en sentido amplio no sólo son las líneas aéreas y los pasajeros, sino la comunidad en general, al permitir que el sector privado absorba el gasto en materia de infraestructura aeroportuaria, y liberar de esa manera recursos públicos para la atención de demandas de orden social.

Los esfuerzos de modernización de aeropuertos que se han realizado han sido fructíferos y han demostrado que los sectores privado y público, al trabajar en conjunto, han sido capaces de brindar mayores y mejores servicios aeroportuarios. Asimismo, deben ser cuidadosos para establecer la estrategia de privatización más adecuada para continuar con la modernización de la red nacional de aeropuertos.

Por otra parte, es de vital importancia que dentro de los planes de crecimiento y modernización que van viento en popa, Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA) no olvide que el punto clave en este ámbito es el pasajero, al cual se le debe brindar un servicio óptimo en todos los aspectos.

En la actualidad el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) es un centro de corrupción que en temporada vacacional aumenta, debido al elevado exceso de población y a que los mismos encargados de la seguridad a veces están involucrados o son cómplices de las bandas que operan en dicha terminal, así como se hacen de la vista gorda y permiten la existencia de taxis "piratas", los cuales ofrecen sus servicios dentro del aeropuerto.

Mientras las mismas autoridades no tomen conciencia de su trabajo y no se dejen llevar por el dinero, el aeropuerto seguirá siendo un nido de delincuencia, donde los únicos que la pagan son los usuarios del AICM, porque invariablemente ocurre que quien en vez de cuidar al visitante lo roba.

Es importante que ASA acepte que la señalización y la organización de maleteros es precaria e inadecuada para un aeropuerto internacional, sobre todo porque son puntos primordiales para el turista.

Las deficiencias en los servicios que brinda el aeropuerto capitalino a los usuarios son enormes. Se prevé que con la privatización mejoren, ya que cuando esto suceda únicamente permanecerá el personal necesario y los profesionales que en realidad ayudan a crecer a dicho organismo, quienes, por añadidura, ofrecerán al usuario el servicio de excelencia que se merecen y que hasta ahora no ha sido posible darles.

La prueba de que se puede lograr un buen trabajo en ASA, la tiene la iniciativa privada, que en este caso está constituida por el Grupo Industrial Hakim que representa la nueva terminal internacional, y demuestra que con una magnífica organización y un gran equipo de personas especializadas se logra dar un nuevo enfoque a los aeropuertos de México.

F U E N T E S

Hemerografía

- * Aeropuertos y Servicios Auxiliares, "Características principales del AICM", ASA, México, D.F., marzo 1997, p. 15
- * Aeropuertos y Servicios Auxiliares, "El AICM su estado actual y perspectivas para el futuro", ASA, México, D.F., enero 1997, p. 50
- * Aeropuertos y Servicios Auxiliares, "Historia del AICM" ASA, México, D.F., 1985, 31 pp.
- * Aeropuertos y Servicios Auxiliares, "Programa de seguridad y vigilancia", ASA, México, D.F., julio 1996, pp.1-8
- * Aeropuertos y Servicios Auxiliares, "Reordenamiento del sistema de transporte del AIC", ASA, México, D.F., octubre 1996, 12 pp.
- * Asociación Mexicana de Agencias de Viajes, "Recepción y traslado de viajeros al AICM", Documento, México, D.F., enero 1997, 7 pp.
- * Bermúdez, Víctor M., "La seguridad y los servicios al pasajero, prioridad de ASA", Aeroplus, México, D.F., junio 1997, pp. 20-21
- * Bermúdez, Víctor M., "Programa amigo para ayudar al viajero", Aeroplus, México, D.F., agosto 1997, p.67
- * Corredor, Jaime, "Primera sesión de evaluación con presidentes del consejo turístico de México", ASA, México, D.F., octubre 1995, p.10
- * Gerencia General de Comunicación Social, "La terminal área capitalina", ASA, México, D.F., julio 1997, pp.1-13
- * Gutiérrez Rodríguez, Luis, "25 aniversario de ASA", Uno más uno, México, D. F., julio 1990, p.16
- * Hernández, Andrea, "Unión de maleteros del aeropuerto", Aeroplus, México, D.F., junio 1997, pp. 22-23

Vivas

- * Acevedo Limón, Ricardo, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Aguilar, Manuel, policía auxiliar; octubre 1997
- * Alba Correo, Jorge, coordinador del área de calidad total; enero 1998
- * Alba, Gabriela, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Arana Pozas, Guillermo, maletero; diciembre 1997
- * Baeza Tirado, Rogelio, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Bermúdez, Víctor Manuel, director general de la revista Aeroplus, editada por grupo Hakim; enero 1998
- * Cánovas Theriot, Roberto, gerente general del AICM; enero 1998
- * Colín Helover, Irene, jefe del área de señalamientos de ASA; enero 1998
- * Díaz, Manuel Armando, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Domínguez V., Julio César, supervisor de aeropasillos; octubre 1997
- * Domínguez V., Enrique, usuario del AICM y cajero de grupo Hakim; noviembre 1997
- * Durán, Guillermo, maletero; diciembre 1997
- * Fernández Ávila, Manuel, policía auxiliar, octubre 1997
- * Fojo de Diego, Francisco, ex funcionario de ASA y actual asesor financiero en grupo Hakim; enero 1998
- * Galindo R., Fernando, policía auxiliar, octubre 1997
- * Gallardo M., Gustavo, policía auxiliar vialidad; octubre 1997
- * García M., Hilda, usuario del AICM; noviembre 1997
- * García, Juan Antonio, supervisor de maleteros; diciembre 1997
- * González M., Carlos, policía auxiliar del área nacional; octubre 1997
- * González Saad, Jorge, gerente general de admon. del estacionamiento de grupo Hakim; diciembre 1997
- * Guevara Santillana, Carlos, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Guido Guerra, Xavier, coordinador de seguridad y vigilancia de ASA, enero 1998
- * Gutiérrez, José Luis, policía federal de caminos; octubre 1998
- * Guzmán Núñez, Felipe, policía federal de caminos comandante,

- * Hermsillo Pérez, Carlos, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Hernández Esquivel, José Ángel, maletero; diciembre 1997
- * Hernández Patrón, José, policía federal de caminos; octubre 1997
- * Hisman V., Federico, policía federal de caminos área nacional e internacional; octubre 1997
- * Kishinger H., Lucía, usuario del AICM; noviembre 1997
- * López Reyes, Rubén, maletero área nacional; diciembre 1997
- * López, Felipe, presidente del sitio 300; enero 1998
- * López, Manuel Armando, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Loya V., Manuel, policía auxiliar, octubre 1997
- * Macías M., Alberto, policía auxiliar sala internacional; octubre 1997
- * Martínez López, Norma, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Martínez Ochoa, Gonzalo, maletero; diciembre 1997
- * Martínez Valente, Jorge, policía federal de caminos; octubre 1997
- * Martínez, Salvador, maletero área internacional; diciembre 1997
- * Medallín Q., Óscar, policía auxiliar: octubre 1997
- * Medina, Víctor Manuel, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Menchaca Rodríguez, Roberto, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Mercado Galindo, José, maletero área internacional; diciembre 1997
- * Meza S., Omar, policía federal de caminos; octubre 1997
- * Miyeni Bueno, Alejandro, maletero área nacional; diciembre 1997
- * Monroy Díaz Francisco, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Montes de Oca, Victorino, subteniente de la policía federal de caminos; noviembre 1997
- * Mosqueda, Abraham, policía auxiliar vialidad de estacionamientos en el AICM; octubre 1997
- * Padilla B., Carlos, maletero; diciembre 1997
- * Pantoja Méndez, Jorge, maletero área nacional; diciembre 1997
- * Pérez, Vicente Alberto, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Piña Montiel, Katia, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Rascón V., Julio, usuario del AICM; noviembre 1997

- * Rivera, Ana M, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Robledo Z., Braulio, policía federal de caminos área internacional; octubre 1997
- * Roldán Díaz, Carlos, policía federal de caminos motociclista; octubre 1997
- * Romo, Martín, líder de la unión de maleteros; enero 1998
- * Salgado B., Luis, policía federal de caminos patrullero; octubre 1997
- * Salgado Ortiz, Ángel, maletero área nacional; diciembre 1997
- * Sánchez Autrera, Enrique, policía federal de caminos; octubre 1997
- * Sánchez, Leonardo, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Santiago I., Jorge, policía federal; octubre 1997
- * Santoyo Martínez, Jorge, policía auxiliar de hangares y pistas; octubre 1997
- * Sevilla Olvera, Marcelo, jefe del área de calidad total; enero 1998
- * Sotomayor, Guillermo, policía auxiliar vialidad; octubre 1997
- * Sotomayor, Jaime, policía federal de caminos; octubre 1997
- * Trillo, Alfredo, usuario del AICM; noviembre 1997
- * Utrera Vega, Alfredo, policía auxiliar de salas vip y última espera; octubre 1997
- * Vázquez Castillo, Elvira, usuario del AICM profesora; noviembre 1997
- * Velásquez Olguín, José, policía auxiliar; octubre 1997
- * Vigil Chavarría, Ángel, usuario del AICM, noviembre 1997