



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES

ARAGÓN

OPTIMIZACIÓN INFORMATIVA DE SERVICIOS
AL PASAJERO EN EL AEROPUERTO
INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN RELACIONES INTERNACIONALES
PRESENTA:

JUAN CARLOS ESCALONA RODRÍGUEZ

ASESOR:

MTRO. ALEJANDRO MARTÍNEZ SERRANO





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.

Contenido

Introducción.....	3
1 Capítulo 1 El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México	7
1.1 Antecedentes	8
1.2 Aerolíneas que operan en el AICM.....	10
1.2.1 Nacionales	11
1.2.1.1 Aeroméxico.....	11
1.2.1.2 Interjet.....	12
1.2.2 Vivaaerobus.....	12
1.2.3 Internacionales.....	13
1.2.3.1 American Airlines.....	13
1.2.3.2 United Airlines	14
1.2.3.3 LAN Airlines.....	15
2 Capítulo 2 Servicios al pasajero en el AICM.....	16
2.1 Reglas generales en la operación	16
2.1.1 Ley de Aeropuertos	17
2.1.2 Ley de Aviación Civil	23
2.1.3 Código de Conducta en el AICM.....	28
2.2 Tipos de Servicios dentro del AICM	34
2.2.1 Comercial.....	35
2.2.2 Seguridad.....	36
2.2.3 Trámites dentro del AICM	40
2.3 Canalización de Quejas.....	42
2.3.1 Página Web	42
2.3.2 Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).....	44
3 Capítulo 3 Alternativas de Optimización del Servicio	46
3.1 Personal.....	46
3.2 Implementación.....	48
3.2.1 Áreas de Operación	49
3.2.2 Trato al Pasajero	50

3.2.3	Tiempos de Espera	52
3.2.4	Implementación de Disposiciones	53
3.3	Formato de Volante de Ayuda Básica.....	55
Conclusiones.....		59
Bibliografía.....		62
Anexos		63

Introducción

México es un país perfectamente adaptado a la dinámica aérea internacional, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México es la principal puerta de acceso y un punto estratégico para la realización de negocios, intercambio de mercancías y conectividad con el mundo entero.

Factores como el tiempo de espera, el tiempo de proceso al momento de realizar la documentación y el registro del equipaje en los mostradores de las aerolíneas, la acumulación de personas, la disponibilidad de los trabajadores y la convivencia en general dentro de instalaciones son importantes para el confort de los pasajeros, que a su vez son elementos de medida de la calidad del servicio que muestran una óptima relación de un aeropuerto con los pasajeros, sean estos nacionales o internacionales.

Existen deficiencias en los diferentes servicios, principalmente donde hay una interacción directa con el pasajero; por ejemplo: personas no aptas para desarrollar su trabajo (desde afanadores, hasta orientadores, coordinadores e inclusive gerentes), el mal trato de las aerolíneas con respecto a sus clientes y todas las personas encargadas de complementar el servicio del aeropuerto (taxis autorizadas, tiendas, restaurantes, policías).

Es ahí donde se tiene que hacer énfasis a la solución de problemas, y brindar servicios de calidad mejorando la imagen y la estancia de todos los usuarios del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

En función de estas variables, se deben analizar los posibles cambios de operación entre el AICM y los usuarios del mismo tomando decisiones sobre un proceso logístico, así como de necesidades de recursos humanos y materiales para conseguir tal optimización.

La urgencia de una mejor relación entre el AICM y los pasajeros conduce a un tema importante: la imagen internacional que tiene los pasajeros extranjeros sobre el AICM.

En este sentido se entiende que las características básicas de la infraestructura del aeropuerto son indispensables para el desarrollo de las operaciones, así como para las aéreas destinadas a las aerolíneas, pero no es la infraestructura la que refleja lo que en verdad es el aeropuerto, sino las cuestiones relacionadas al servicio y la atención, donde la representación más importante recae en los empleados.

Es por esto que actualmente el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México tiene problemas en el área operativa, que es quien tiene trato directo con los pasajeros, nacionales e internacionales, por ejemplo: trabajadores directos del aeropuerto (coordinadores en los módulos de información, elementos de seguridad, afanadores) o de los empleados de las aerolíneas (agentes de tráfico, personal en los mostradores y servicio al cliente).

Con el fin de resolver estos problemas, surge una pregunta: ¿En qué medida la Calidad de Atención al pasajero se relaciona con la satisfacción de su estancia en el AICM? Para tener como respuesta una hipótesis a tratar de

comprobar: a mayor Calidad de Atención, mayor satisfacción en la estancia de los pasajeros dentro del AICM.

Por lo cual la intención es mejorar la comunicación entre los empleados y los pasajeros, así como la mejora de señalamientos o la simple información esencial que necesita el pasajero.

El objetivo general de esta tesina es optimizar logísticamente los servicios, mediante un formato de ayuda básica de atención al pasajero que contemple los procesos logísticos implícitos en su estancia y reglamentos que influyen en las diferentes actividades diarias en el AICM.

Donde el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México debe de ser capaz de asimilar cualquier problema dentro de sus instalaciones en tiempo presente y prever escenarios futuros, haciendo uso correcto de los espacios y procedimientos destinados para cada una de las actividades operativas dentro del aeropuerto, considerando las capacidades máximas de pasajeros, de equipaje y de los diferentes tipos de atención y servicios.

Por lo cual, para efectos de esta tesina, se establecerá el análisis con base en la teoría de sistemas. Dado que la teoría afirma que las propiedades de los sistemas no pueden separar sus elementos, ya que la comprensión de un sistema se da sólo cuando se estudia globalmente, involucrando todas las

interdependencias de sus partes (en esta tesina, todos los servicios brindados dentro del AICM)¹.

El punto clave está constituido por las relaciones entre los diversos elementos del mismo; puede existir un conjunto de objetos, pero si estos no están relacionados no constituyen un sistema.

Por esta razón, la presente tesina está compuesta por 3 capítulos y que en este sentido incluyen sub sistemas para un mejor funcionamiento operacional.

El primer capítulo tiene el objetivo de proporcionar información general del AICM, como antecedentes históricos y las aerolíneas de aviación civil que operan siendo estas un sub sistema.

El segundo capítulo se refiere a las reglas en la operación, regidas por la Ley de Aeropuertos, por la Ley de Aviación Civil y el Código de Conducta del AICM, así como los tipos de servicios al pasajero dentro del aeropuerto que se enlazan todos juntos como sub sistemas (junto con las aerolíneas) dando como resultado el sistema global.

Y por último, el tercer capítulo, contiene las alternativas de optimización del servicio de información hacia el pasajero, sugiriendo la creación de un formato de ayuda básica del cual pueda hacer uso los pasajeros para tener una mejor experiencia dentro del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

¹ <http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/teoriasistemas.htm> (19/04/2015)

1 Capítulo 1 El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México

La demanda del transporte aéreo, ha crecido durante los últimos años en todo el mundo, como resultado de la globalización, siendo el transporte aéreo un medio indispensable en los medios de comunicación.

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) ha sido participe de este crecimiento en el transporte aéreo desde su apertura el 19 de noviembre de 1952, donde el entonces Presidente Miguel Alemán inauguró el nuevo edificio terminal (actualmente Terminal 1), del entonces Aeropuerto Central.

Todos los días las personas hacen uso del aeropuerto mediante las aerolíneas, demandando una gran cantidad de servicios principales y secundarios, como lo son: personal en mostradores (documentación y abordaje), personal de seguridad, personal de mantenimiento, personal de limpieza, módulos de información, oficinas administrativas, oficinas de gobierno, aerolíneas etc.

Es por esta razón que a través de los años la ampliación y modernización del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México ha incluido importantes cambios en el área operativa, con el propósito de agilizar el tránsito, se han efectuado múltiples mejoras en cuanto a la infraestructura del inmueble; sin embargo, se ha descuidado lo básico y elemental: el servicio directo con el pasajero.

1.1 Antecedentes

El 8 de julio de 1943 el Diario Oficial de la Federación publicó el decreto que declaraba internacional al Puerto Aéreo Central de la Ciudad de México, para efectos de entrada y salida de pasajeros y aviones.

El 2 de diciembre de 1963, por acuerdo del entonces Secretario de Comunicaciones y Transportes, Walter C. Buchanan, el Aeropuerto Central cambió su nombre por el de Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) y pasaron cuatro décadas para que se modificara nuevamente su denominación, hasta el 24 de noviembre de 2006 cuando el Diario Oficial de la Federación publicó el decreto mediante el cual se nombró “Benito Juárez” al AICM².

Para dar una mejor atención a los pasajeros, en el año 2001 inició la construcción del Módulo XI ubicado al final de la Terminal 1, el cual dotó a la terminal aérea de ocho nuevas posiciones de contacto con capacidad para recibir igual número de aviones.

En este punto la Terminal 1 está compuesta por un edificio para pasajeros con 36 posiciones de contacto, nacionales de la 1 a la 16, de la 17 a la 25 se consideran mixtas y las internacionales de la 26 a la 36³.

Ante la creciente demanda y con el fin de hacer del AICM uno de los mejores en calidad, servicios, seguridad y funcionalidad operativa, el 30 de mayo

² <http://www.aicm.com.mx/aicm/acerca-del-aicm> (22/10/2014)

³ <http://www.aicm.com.mx/aicm/acerca-del-aicm> (22/10/2014)

de 2003, el Gobierno Federal anunció la ampliación y modernización del aeropuerto para aumentar su capacidad de atención a pasajeros por año.

Cabe mencionar como dato histórico, que en el mandato del panista Vicente Fox (2000-2006), el presidente se enfrentó a la oposición de los pobladores de Atenco, Estado de México, donde se pensaba construir un nuevo aeropuerto en el Valle de México⁴.

La Terminal 2 se construyó en la porción sur-este del aeropuerto sobre una superficie de 242,496 m² dotándola con los más modernos sistemas de seguridad, de acuerdo a la normatividad internacional, entre ellos un sistema de separación de flujos de pasajeros.

La Terminal 2 está compuesta de un edificio para pasajeros con 23 posiciones de contacto, internacionales de la 52 a la 62 que conforman la Sala K y nacionales de la 63 a la 74 formando la Sala M, más siete posiciones remotas siendo estas de la 75 a la 81 donde camiones pertenecientes al AICM trasladan a los pasajeros al pie de los aviones; estacionamiento para más de tres mil vehículos, un tren automatizado para la transportación de pasajeros en tránsito y empleados entre la Terminal 1 y la Terminal 2; un hotel que cuenta con 287 habitaciones; puentes elevados y nuevas vialidades de acceso y salida, lo cual permitió al AICM incrementar su capacidad de atención de 20 a 32 millones de pasajeros anualmente.

⁴ <http://mexico.cnn.com/nacional/2014/09/03/nuevo-aeropuerto-busca-recibir-50-millones-de-pasajeros-en-primera-fase> (18/04/2015)

Desde hace prácticamente 20 años es latente la necesidad de ampliar la capacidad del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México para que sea acorde al crecimiento del país. El incremento en transporte de pasajeros y mercancías ha generado que al día de hoy, la capacidad del aeropuerto no sea suficiente⁵.

Por tal motivo el último plan de crecimiento en el aeropuerto fue propuesto por nuestro actual presidente Enrique Peña Nieto que indico que las obras para la construcción del nuevo aeropuerto del Distrito Federal comenzarán durante su gobierno, pero concluirán hasta el próximo sexenio y hasta entonces empezará la operación de la terminal que se espera que en su primera etapa, cuente con tres pistas que puedan atender a 50 millones de pasajeros al año y para la segunda fase, se busca que operen seis pistas con capacidad para 120 millones de pasajeros anuales⁶.

1.2 Aerolíneas que operan en el AICM

En el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México operan 26 líneas aéreas, de las cuales siete son nacionales y 19 internacionales, y es en estas mismas donde se efectúa la compra de boletos aéreos, reservaciones o confirmaciones de reservaciones⁷.

⁵ <http://www.aeropuerto.gob.mx/por-que-un-nuevo-aeropuerto-para-mexico.php> (19/04/2015)

⁶ <http://mexico.cnn.com/nacional/2014/09/03/nuevo-aeropuerto-busca-recibir-50-millones-de-pasajeros-en-primera-fase> (18/04/2015)

⁷ <http://www.aicm.com.mx/vuelos/aerolineas> (23/10/2014)

A continuación se mencionan algunas aerolíneas nacionales e internacionales que operan en el AICM formando un sub sistema esencial.

1.2.1 Nacionales

En la sección de Anexos se puede observar algunas imágenes ilustrativas de las siguientes aerolíneas nacionales, así como su ubicación dentro del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. (Véase Anexo A)

1.2.1.1 Aeroméxico

Nace como Aeronaves de México el 14 de septiembre de 1934, siendo su ruta inaugural la de México-Acapulco. Para el 1° de octubre de 1988 se convirtió en Aerovías de México, S.A. de C.V, conservando el nombre comercial de AeroMéxico y el emblema del Caballero Águila. La aerolínea arrancó su operación con 25 aviones y una planta laboral de alrededor de 3,500 empleados.

En la actualidad, en conjunto con sus subsidiarias Aeroméxico Connect y Aeroméxico Travel posee una flota mayor a 100 aeronaves⁸.

La aerolínea ofrece vuelos directos hacia/desde México, Estados Unidos, Canadá, el Caribe, Centro y Sudamérica, Europa y Asia; adicionalmente ofrece vuelos de código compartido con sus compañeros de la alianza Skyteam⁹.

⁸ <http://www.aeromexico.com/es-us/about-us/knowning-aeromexico/history.html> (23/10/2014)

1.2.1.2 Interjet

Es una línea aérea creada en el 2005 para ofrecer una alternativa de transporte aéreo y satisfacer la demanda en el mercado de pasajeros.

Mantener en forma permanente un programa de alta eficiencia en la operación y en la prestación del servicio para reflejarlo en tarifas más bajas y mejor servicio para nuestros usuarios¹⁰.

Anteponiendo como pilares su Misión y su Visión; busca proporcionar el servicio de transporte aéreo más seguro y de excelencia, a precio justo mediante una eficiencia y productividad de todos sus recursos, para beneficio de los usuarios así como ser la empresa con el más alto nivel de rentabilidad, líder en el ramo, que garantice estabilidad y permanencia en la industria del transporte aéreo nacional.¹¹

1.2.2 Vivaaerobus

Con la experiencia combinada de Grupo IAMSA e Irelandia se creó vivaaerobus.com, y comenzó a operar vuelos en noviembre de 2006.

El Grupo IAMSA es la compañía líder en México en servicios de transporte de pasajeros por autobús, cuenta con una moderna flota de 11,000 autobuses, los cuales transportan a más de 350 millones de pasajeros por año. Opera en 22

⁹ Miembro fundador de la alianza aérea Skyteam junto a Delta Airlines, Air France y Korean Air. (23/10/2014)

¹⁰ <https://interjet.com.mx/mision-interjet.aspx> (23/10/2014)

¹¹ Cit. En: interjet.com/misionyvision (23/10/2014)

estados de México, teniendo un alcance de más del 83.4% de la población. Está integrado por Grupo Flecha Amarilla y Grupo Toluca, algunas de sus marcas más reconocidas son ETN, Omnibus de México, TAP y PLUS¹².

Como consecuencia Vivaaerobus opera una flota de 19 aviones Boeing 737-300, ofreciendo vuelos nacionales e internacionales con gran comodidad, calidad y rigurosos estándares internacionales de seguridad, además de las tarifas más bajas del mercado¹³.

1.2.3 Internacionales

En la sección de Anexos se puede observar algunas imágenes ilustrativas de las siguientes aerolíneas internacionales, así como su ubicación dentro del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. (Véase Anexo B)

1.2.3.1 American Airlines

La aerolínea comenzó operaciones en México el 8 de septiembre de 1942 y se convirtió en la primera aerolínea internacional en llegar al país con el vuelo en la ruta Dallas- Monterrey-Ciudad de México.

En la actualidad, México sigue siendo el segundo destino internacional para American Airlines, ya que es el país con más destinos después de Estados Unidos

¹² <https://www.vivaaerobus.com/> (23/10/2014)

¹³ http://es.wikipedia.org/wiki/Viva_Aerobus (23/10/2014)

al que vuela la aerolínea y ofrece hasta 364 vuelos semanales entre México y el país del norte dependiendo de la temporada¹⁴.

Siendo una de las líneas aéreas más grandes y potentes del mundo, cuenta con una alta gama de equipo aéreo, atención adecuada y actualmente es parte esencial de los cientos de vuelos que se llevan a cabo en gran parte de los aeropuertos del mundo. La flota de aviones con la que cuenta es completa y con tecnología de punta, es por eso que American Airlines se rige por las modificaciones y movimiento del entorno de negocios¹⁵.

1.2.3.2 United Airlines

United Airlines es una de las aerolíneas más destacadas de los Estados Unidos de América, además de una de las más importantes del globo en cuanto a cantidad de pasajeros transportados, número de destinos que brinda y kilómetros regularmente volados. A la hora de planificar los viajes, elegir sacar pasajes aéreos en United Airlines México es equivalente a liberarse de las preocupaciones, dado que todo está dispuesto de forma tal que los pasajeros tengan plenamente cubiertas sus necesidades para disfrutar de su vuelo.

Es así como United se enfoca cada día en mejorar en todos los aspectos posibles, cuidando a cada pasajero y ofreciéndole seguridad, confort y responsabilidad en la totalidad de sus productos. Además de un servicio de

¹⁴ <http://periodicoviaje.com/gente-del-turismo/592/Celebra-American-Airlines-70-a%C3%B1os-en-M%C3%A9xico> (28/10/2014)

¹⁵ <http://www.americanairlines.es/intl/es/aboutUs/history.jsp> (23/10/2011)

calidad, United Airlines México se destaca por ofrecer un valor agregado a cada persona que compra sus pasajes aéreos. Dentro de las ventajas de elegir esta línea aérea norteamericana se destaca su excelente programa de fidelización, a través del cual brinda muchísimas posibilidades de ganar y canjear sus millas alrededor del mundo¹⁶.

1.2.3.3 LAN Airlines

Se constituyó como empresa estatal en el año 1929 para prestar servicios de transporte aéreo de pasajeros, carga y correspondencia.

En relación al transporte de pasajeros, LAN Airlines se esfuerza por alcanzar un desempeño de alta calidad y puntualidad. Del mismo modo, hace hincapié en brindar servicios a bordo de primera línea, en contar con precios atractivos, convenientes y de rápida facturación de equipaje, así como de brindar la comodidad propia de una flota moderna.

Tomando en cuenta su visión, “Ser una de las principales 10 líneas aéreas en el mundo”, y de esta forma también su misión corporativa, “Transportamos sueños entregando lo mejor de nosotros para lograr la preferencia de clientes y comunidades, construyendo una empresa sustentable donde nos encante trabajar”¹⁷.

¹⁶ Cit. En: <http://www.unitedairlinesmexico.com/united-airlines-destinos-internacionales.php> (29/10/2014)

¹⁷ Cit. En: lan.com/sitio_personas/vision_mision.html (30/10/2014)

2 Capítulo 2 Servicios al pasajero en el AICM

En este capítulo se analiza los servicios comerciales brindados dentro del AICM, las oficinas para trámites gubernamentales así como las leyes y el código de conducta por el cual se tiene una guía estipulada para brindar los servicios con el afán de tener una visión generalizada de lo que ofrece el propio AICM.

2.1 Reglas generales en la operación

Se citaran algunos ejemplos en los que se puede encontrar como debe ser el desempeño de las actividades por parte de los trabajadores del aeropuerto, así mismo con estos ejemplos señalar que bajo la Ley de Aeropuertos la Ley de Aviación Civil y el Código de Conducta del AICM se encuentran establecidas las reglas generales y los procedimientos para la operación al servicio de los pasajeros.

De igual forma se mencionará los puntos más importantes del Código de conducta de los trabajadores del AICM dado que son ellos los que deben atender personalmente a los pasajeros tanto nacionales como internacionales en ese aeropuerto internacional.

2.1.1 Ley de Aeropuertos

En la sección de Anexos se puede observar una imagen ilustrativa de la primera página de la Ley de Aeropuertos. (Véase Anexo C)

Se citaran los siguientes artículos representativos de la ley para efectos de esta tesina:

CAPITULO II

De la autoridad aeroportuaria

ARTICULO 6. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, como autoridad aeroportuaria, tendrá las siguientes atribuciones, sin perjuicio de las otorgadas a otras dependencias de la administración pública federal:

I. Planear, formular y establecer las políticas y programas para el desarrollo del sistema aeroportuario nacional, de acuerdo a las necesidades del país, así como propiciar la adecuada operación de la aviación civil;

V. Fijar las bases para la prestación eficiente, competitiva y no discriminatoria de los servicios, así como establecer las condiciones mínimas de operación con las que deberán contar los aeródromos civiles según su naturaleza y categorías;

VI. Establecer las normas básicas de seguridad en los aeródromos civiles¹⁸.

En este primer apartado se entiende que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes es el ente federal a cargo del aeropuerto de una manera general, siendo así el primer responsable de todo lo que ocurra con respecto a las operaciones.

CAPITULO V

De la infraestructura

ARTICULO 36. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, mediante disposiciones de carácter general, establecerá las condiciones de construcción y conservación de los aeródromos civiles.

Los concesionarios y permisionarios de aeródromos civiles deberán adoptar las medidas necesarias que permitan atender de manera adecuada a las personas con discapacidad, así como a las de edad avanzada.

ARTICULO 37. Es de utilidad pública la construcción, ampliación y conservación de aeropuertos.

La Secretaría por sí, o por cuenta de los concesionarios, previa evaluación y cuando lo considere procedente, efectuará la compraventa o, en su defecto,

¹⁸ Ley De Aeropuertos. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 1995. <http://www.aicm.com.mx/aicm/marco-normativo> (15/11/2015)

promoverá la expropiación de los terrenos y construcciones necesarios para la construcción, ampliación y conservación de aeropuertos¹⁹.

Las cuestiones de infraestructura son esenciales en la operaciones del aeropuerto, por ejemplo: existen desde la construcción de las pistas de despegue y aterrizaje hasta proporcionar sanitarios que cuenten con rampas y escusados aptos para personas con capacidades diferentes.

CAPITULO VII

De la operación y los servicios

ARTICULO 45. La operación de los aeródromos civiles comprende la prestación de los servicios mediante el aprovechamiento de la infraestructura, instalaciones y equipos.

ARTICULO 52. Los prestadores de servicios aeroportuarios y complementarios que sean personas distintas a los concesionarios o permisionarios, por el hecho de suscribir el contrato respectivo, serán responsables solidarios con éstos ante la Secretaría, del cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo, relacionadas con el servicio respectivo, consignadas en el título de concesión o permiso.

ARTICULO 57. El concesionario proveerá lo necesario para que el aeropuerto cuente con opciones competitivas de servicios complementarios que permitan a los usuarios seleccionar al prestador de servicios que convenga a sus intereses.

¹⁹ Ley De Aeropuertos. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 1995. <http://www.aicm.com.mx/aicm/marco-normativo> (16/11/2014)

Por razones de disponibilidad de espacio, eficiencia operativa y seguridad, el concesionario podrá limitar el número de los prestadores de servicios complementarios, después de escuchar la opinión del comité de operación y horarios del aeropuerto a que se refiere el artículo 61 de esta Ley. En este caso, el concesionario, con participación de los concesionarios y permisionarios del servicio de transporte aéreo, adjudicará los contratos correspondientes a los prestadores que ofrezcan las mejores condiciones para una operación eficiente y segura del aeropuerto, así como de calidad y precios para los usuarios.

ARTICULO 58. Los servicios complementarios no podrán dejar de prestarse. En el caso de aeropuertos donde los concesionarios y permisionarios del servicio de transporte aéreo no los proporcionen, el concesionario del aeropuerto deberá hacerlo, directamente o a través de los terceros que él designe y contrate, hasta en tanto prevalezca dicha situación. Para los demás aeródromos civiles, que no sean aeropuerto, corresponderá a los permisionarios prestar los servicios complementarios, directamente o a través de terceros.

ARTICULO 60. La prestación de los servicios comerciales no debe constituir un obstáculo para la prestación de los servicios aeroportuarios y complementarios, ni la de éstos respecto a los aeroportuarios; ni poner en peligro la seguridad del aeródromo civil, o la operación de las aeronaves. En caso de que esto ocurra, la Secretaría ordenará las adecuaciones necesarias.

Las áreas que se destinen a la prestación de los servicios comerciales serán descritas en el programa maestro de desarrollo o en el programa indicativo

de inversiones, según sea el caso, y para modificarlas se requerirá de autorización previa de la Secretaría.

ARTICULO 61. En cada aeropuerto se constituirá un comité de operación y horarios que estará integrado por el concesionario del aeropuerto a través del administrador aeroportuario, por el comandante de aeródromo y por las demás autoridades civiles y militares que intervienen en el mismo, así como por los representantes de los concesionarios y permisionarios del servicio de transporte aéreo y de los prestadores de servicios.

Dicho comité será presidido por el administrador aeroportuario y su funcionamiento y operación se ajustará a un reglamento interno que se incluirá en las reglas de operación del aeropuerto.

ARTICULO 62. El comité de operación y horarios emitirá recomendaciones relacionadas con:

- I. El funcionamiento, operación y horario del aeropuerto;
- II. El programa maestro de desarrollo del aeropuerto y sus modificaciones;
- III. La asignación de horarios de operación, áreas, posiciones de contacto y remotas, itinerarios y de espacios dentro del aeropuerto, de acuerdo a los criterios establecidos;
- IV. Las condiciones para la prestación de los servicios aeroportuarios y complementarios;
- V. Las tarifas y los precios;

VI. Las reglas de operación;

VII. Las medidas necesarias para la eficiente operación aeroportuaria;

VIII. La solución de los conflictos entre la administración del aeropuerto y los prestadores de servicios, y

IX. Las quejas de los usuarios.

ARTICULO 65. Cada aeródromo civil de servicio al público deberá contar con sus propias reglas de operación, conforme a los criterios y lineamientos generales que disponga la Secretaría.

El concesionario o permisionario deberá someter las reglas de operación a la autorización de la Secretaría, escuchando previamente y, en su caso, al comité de operación y horarios²⁰.

En este apartado se menciona la normatividad que tiene que seguir el aeropuerto con respecto a las operaciones y los servicios que se brindan dentro del mismo, y como tienen un relación estrecha entre ellas, así mismo hace énfasis en cómo no debe interferir una en la otra. Es decir, en el aeropuerto las operaciones son las que se refieren a todo lo relacionado con la cuestión de los vuelos, desde la documentación hasta el despegue del avión, y los servicios se refieren a las cuestiones ajenas a este procedimiento, como restaurantes o bancos.

²⁰ Ley De Aeropuertos. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 1995.
<http://www.aicm.com.mx/aicm/marco-normativo> (18/11/2014)

2.1.2 Ley de Aviación Civil

En la sección de Anexos se puede observar una imagen ilustrativa de la primera página de la Ley de Aviación Civil. (Véase Anexo D)

Se citaran los siguientes artículos representativos de la ley para efectos de esta tesina:

Capítulo IV

Del servicio de transporte aéreo

Sección Primera

Generalidades

Artículo 17. En la prestación de los servicios de transporte aéreo se deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones máximas de seguridad de la aeronave y de su operación, a fin de proteger la integridad física de los usuarios y de sus bienes, así como la de terceros.

Los servicios deberán prestarse de manera permanente y uniforme, en condiciones equitativas y no discriminatorias en cuanto a calidad, oportunidad y precio²¹.

Aunque es un capítulo técnico, en realidad es difícil saber con seguridad en qué condiciones está el avión, al menos para un pasajero común. Desde mi punto de vista este tema tendría que estar más al alcance de cualquiera, y en una forma

²¹ Ley De Aviación Civil. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995.
<http://www.aicm.com.mx/aicm/marco-normativo> (25/11/2014)

sencilla de entenderlo, sin cuestiones especiales, sino en el aspecto de tener contento y tranquilo a los clientes.

Capítulo VIII

De las tarifas

Artículo 42. Los concesionarios o permisionarios fijarán libremente las tarifas por los servicios que presten, en términos que permitan la prestación de los servicios en condiciones satisfactorias de calidad, competitividad, seguridad y permanencia.

Las tarifas internacionales se aprobarán por la Secretaría de conformidad con lo que, en su caso, se establezca en los tratados.

Las tarifas deberán registrarse ante la Secretaría para su puesta en vigor y estarán permanentemente a disposición de los usuarios.

En las tarifas se describirán clara y explícitamente las restricciones a que estén sujetas y permanecerán vigentes por el tiempo y en las condiciones ofrecidas. Las restricciones deberán hacerse del conocimiento del usuario al momento de la contratación del servicio.

Coincide con lo mencionado en el Capítulo VIII de la Ley de Aeropuertos, las aerolíneas tienen libertad plena de establecer sus precios y tarifas, obviamente bajo supervisión de la secretaria, pero al final de cuentas son las mismas

empresas las que deciden mediante argumentos propios fijar tarifas a los pasajeros.²²

Capítulo XI

De los contratos

Sección Primera

De los contratos de transporte aéreo

Artículo 48. Los contratos de servicio de transporte aéreo podrán referirse a pasajeros, carga o correo.

Artículo 49. El contrato de transporte de pasajeros es el acuerdo entre un concesionario o permisionario y un pasajero, por el cual el primero se obliga a trasladar al segundo, de un punto de origen a uno de destino, contra el pago de un precio.

El contrato deberá constar en un billete de pasaje o boleto, cuyo formato se sujetará a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente.

Artículo 50. En servicios de transporte aéreo nacional, los pasajeros tendrán derecho al transporte de su equipaje dentro de los límites de peso, volumen o número de piezas establecidos en el reglamento y disposiciones

²² Ley De Aviación Civil. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995.
<http://www.aicm.com.mx/aicm/marco-normativo> (25/11/2014)

correspondientes, y al efecto se expedirá un talón de equipaje. En vuelos internacionales, dichos límites serán los fijados de conformidad con los tratados.

Artículo 51. Para los servicios de transporte aéreo internacional, el contrato de transporte aéreo de pasajeros se sujetará a lo dispuesto en los tratados y a esta Ley.

Para este tipo de servicios, el concesionario o permisionario deberá exigir a los pasajeros la presentación de los documentos oficiales que acrediten su legal internación al país de destino del vuelo respectivo²³.

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

I. Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del

²³ Ley De Aviación Civil. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995.
<http://www.aicm.com.mx/aicm/marco-normativo> (26/11/2014)

aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.

En los casos de las fracciones I y III anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

Artículo 53. Los pasajeros no tendrán los derechos a que se refiera el artículo anterior cuando el transporte lo hagan a título gratuito, con tarifas reducidas que no estén disponibles al público, o cuando no se presenten o lo hicieren fuera del tiempo fijado para documentar el embarque²⁴.

En la mayoría de los casos, los pasajeros no saben que su contrato con las aerolíneas es su pase de abordar, así de sencillo. Y esto lleva a tener muchas dudas con respecto a reclamos u observaciones. Está claro que la aviación civil es un negocio rentable, pero no por eso las empresas tienen que tener la visión de ganar siempre, es una cuestión de ganar entre los pasajeros y las aerolíneas, donde mediante el mutuo acuerdo las dos partes estén satisfechas, aunque en la práctica pareciera que los usuarios son los últimos en la lista de prioridades.

²⁴ Ley De Aviación Civil. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995.
<http://www.aicm.com.mx/aicm/marco-normativo> (26/11/2014)

2.1.3 Código de Conducta en el AICM (Véase Anexo E)

Este Código es un documento del AICM que guía explícitamente a todos y cada uno de los integrantes del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y de Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México (SACM) en sus interacciones diarias entre sí y con terceros, y constituye un modelo para evaluar la actuación profesional de los mismos. Este código considera que la conducta individual es el reflejo o imagen del AICM y SACM y por lo tanto, afecta la confianza que se tiene en él.

De esta manera, las operaciones en el AICM deben enmarcarse en los principios generales, necesarios y suficientes que construyan, fortalezcan la confianza y credibilidad en las actividades que desarrollan, de tal manera que se preserve el prestigio y como consecuencia una buena imagen ante los usuarios nacionales e internacionales del aeropuerto²⁵.

El Código de Conducta tiene los objetivos siguientes:

- Transmitir los valores y normas de conducta profesional de personal de AICM y SACM.
- Coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y metas en forma eficaz y eficiente.
- Promover un comportamiento y actitud respetuosa y profesional de las personas que laboran en AICM y SACM,

²⁵ <http://www.aicm.com.mx/aicm/acerca-del-aicm/etica> (19/12/2014)

- Lograr en los servidores públicos la credibilidad de los clientes y usuarios del AICM y SACM,
 - Contribuir a que la sociedad tenga confianza y credibilidad en la Administración Pública Federal²⁶.

Cuatro puntos clave y claros que en su mayoría los trabajadores en el aeropuerto llevan a la práctica; sin embargo, la problemática comienza cuando se viola o violan algunos de estos puntos.

Apoiados indudablemente de su Misión, de su Visión y de sus Valores Institucionales como a continuación se mencionan²⁷:

- Misión; satisfacer plenamente las necesidades de clientes y usuarios del Aeropuerto a través de la prestación de servicios para consolidar su desarrollo, crecimiento y evolución.
- Visión; proyectar al Aeropuerto competitiva y rentablemente a nivel internacional, enfrentado los retos y oportunidades con actitud, eficiencia y eficacia, garantizando seguridad y calidad en sus servicios.

Valores:

- Honestidad. Actuar con Integridad y Transparencia.
- Respeto. Aceptar a cada uno como es sin pretender que su comportamiento sea acorde a nuestros deseos.
- Lealtad. Compromiso individual y de grupo en beneficio de la entidad.

²⁶ Código de Conducta de las entidades AICM y SACM. Versión 3.0/2014 (19/12/2014)

²⁷ Código de Conducta de las entidades AICM y SACM. Versión 3.0/2014 (19/12/2014)

- Tolerancia. Acercarse al cliente con disposición y entusiasmo para escuchar, comprender y resolver.
- Equidad. Tratar a todos por igual, con cortesía y calidad.

Llegando al punto donde la exposición de los deberes de los trabajadores se reduce a misión, visión y a los valores. Lo cual se convierten en el alma de las operaciones, no importa el puesto ni la actividad si se respetan tal cual la estancia de los usuarios será siempre favorable.

Acompañando este código, se encuentra una serie de factores importantes a continuación citados que rigen el perfil de los trabajadores, que al mismo tiempo tienen la completa intención de ser una guía para hacer lo correcto.

Por otro lado, es pertinente hacer algunos comentarios de estos factores con respecto a lo que se pudo percatar en el tiempo que se tuvo una experiencia, al trabajar con los que tienen más contacto con el pasajero y los usuarios, los coordinadores de los Módulos de Información.

De la presentación y manejo personal

- Todas las personas que laboran en el AICM y en SACM deben ofrecer una imagen honorable, discreta, higiénica, tanto en su persona como en su vestimenta.
- Los trabajadores en el aeropuerto tienen un horario establecido con respecto al uso de sus uniformes, dado que estos son proporcionados por el propio AICM, existe un circular donde se anuncia específicamente como

deben ir vestidos los hombres y las mujeres en cada día de la semana (Véase ejemplo Anexo F).

Y es aquí donde en algunos casos algunos trabajadores o coordinadores no respetan al cien por ciento el uniforme, desde un suéter o chamarra diferente, una hasta una corbata o pañoleta distinta²⁸.

Conocimiento y aplicación de las leyes y normas

- La actuación del personal se guiará respetando y cumpliendo con la Constitución, las leyes, los reglamentos y la normatividad aplicables, particularmente la correspondiente a las funciones que cada uno desempeña, evitando dejar espacios para la interpretación.
- Los pasajeros en el aeropuerto son diferentes, esto puede llevar a lidiar con personas demasiado amables o con los pasajeros que quieren saber a detalle alguna información. Estos últimos son un gran reto para los trabajadores en el aeropuerto porque es en este punto donde la estancia en el aeropuerto es más que solo un acto de consumo, en este sentido los pasajeros son los que ponen a prueba los conocimientos de los mismos trabajadores y donde sobresalen los conocimientos acerca de leyes mexicanas, de las normas de aviación civil o del derecho internacional público que pueda resaltar.

²⁸ Código de Conducta de las entidades AICM y SACM. Versión 3.0/2014
<http://www.aicm.com.mx/aicm/acerca-del-aicm/etica> (19/12/2014)

Del uso del cargo público

- El deber de cada trabajador es el abstenerse de utilizar el cargo que desempeña para obtener beneficios personales de tipo económico, privilegios, favores sexuales o de cualquier tipo o bien, con el fin de beneficiar o perjudicar a terceros.
- Este punto se fundamenta en el Artículo 8 Fracción XII de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, donde están obligados a no recibir propinas, limosnas o regalías por parte de los usuarios, con el fin de salvaguardar los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen en el servicio público.

Así mismo, los trabajadores deberán evitar encontrarse en situaciones en donde los intereses particulares puedan entrar en conflicto con los Intereses de AICM y SACM o de terceros, que permitan la sospecha de la obtención de un beneficio de cualquier tipo diferente a los intereses institucionales²⁹.

Del uso y asignación de recursos

- Los bienes, instalaciones, recursos humanos y financieros de AICM y SACM deben ser utilizados únicamente para cumplir con la misión de la entidad.
- Este punto también es importante porque es donde se toman en cuenta las herramientas y las instalaciones que proporciona el AICM y SACM para

²⁹ Código de Conducta de las entidades AICM y SACM. Versión 3.0/2014
[http://www.aicm.com.mx/aicm/acerca-del-aicm/etica 20/12/2014\)](http://www.aicm.com.mx/aicm/acerca-del-aicm/etica%2012/2014)

lograr sus metas. Pero existen algunas situaciones que no se cumplen como deberían, por ejemplo: en los módulos de información es común que los coordinadores lleven su propio material de trabajo como lápices, plumas, gomas engrapadoras o marca textos, ya que en el módulo puede hacer falta alguno de estos artículos, aunque lo curioso es que solo ellos tienen acceso a los módulos de información³⁰.

Del trato al público y usuarios/as.

- Todas las personas que laboran en las entidades AICM y SACM deben ofrecer un trato justo, cordial y equitativo, guiado siempre por una actitud de apertura y acercamiento, servicio, transparencia y rendición de cuentas de acciones así como de colaboración y participación con la sociedad.

Del trato a las y los servidores públicos de empresas o entidades públicas federales o locales.

- Ofrecen al personal de las dependencias y entidades del gobierno federal y de los gobiernos locales con los que se tenga relación de trabajo o atención por compartir el uso de las instalaciones del AICM y SACM, el apoyo, la atención, la información, la colaboración y el servicio que requieran para cumplir con sus objetivos institucionales, manteniendo un trato amable y generoso, evitando perjudicar su trabajo.
- Punto interesante, dado que textualmente se citan características que tiene el servicio a los servidores públicos y empresas selectas, lo cual permite pensar en que comienza cierto tipo de discriminación hacia los pasajeros

³⁰ Código de Conducta de las entidades AICM y SACM. Versión 3.0/2014 (20/12/2014)

que fungen como gente común. Es entendible el hecho de tener convenios o tratos directos con los mismos servidores públicos o las empresas, sin embargo la atención tendría que ser equitativa en el AICM.

De la salud, higiene, seguridad y mejoramiento ecológico

- Las personas que trabajan en el AICM y SACM, tienen el compromiso de cuidar y evitar poner en riesgo su salud y seguridad y la de sus compañeros y compañeras, así como desarrollar acciones de protección al medio ambiente³¹.

2.2 Tipos de Servicios dentro del AICM

En el aeropuerto existe una serie de servicios básicos para los pasajeros y los usuarios, nacionales e internacionales, que son indispensables para la estancia de los mismos, por ejemplo: sanitarios, rampas para gente en silla de ruedas, canales conductores para gente invidente y apoyo a las personas de la tercera edad. Dentro de esta misma clasificación se encuentran los módulos de información que son necesarios para aclarar dudas e inquietudes a los pasajeros.

Por otro lado existe también una serie de servicios complementarios, que como su nombre lo dice complementan la estancia de los pasajeros o usuarios, por ejemplo; la seguridad, las cuestiones de tramites o la recepción de quejas³².

³¹ Código de Conducta de las entidades AICM y SACM. Versión 3.0/2014 (20/12/2014)

³² <http://www.aicm.com.mx/pasajeros> (19/12/2014)

Los dos tipos de servicios se encuentran ubicados estratégicamente en ambas terminales, formando un sub sistema importante para nuestro sistema general que es el AICM y precisamente en este apartado es donde se ejemplifican:

2.2.1 Comercial

A continuación se muestra una lista de los servicios básicos que se encuentran tanto en la Terminal 1 como en la Terminal 2 del AICM:

- Estacionamiento (nacional e internacional)
- Autobuses de transporte terrestre. (Foráneos)
- Metrobus Línea 4
- Sistema de Transporte Colectivo (Metro)
- Áreas de comida rápida
- Restaurantes
- Hoteles
- Lockers
- Tiendas Duty Free (SUE internacional)
- Casas de cambio
- Arrendadoras de autos
- Zona de bancos
- Información de hoteles y moteles
- Taxis autorizados

- Tiendas
- Farmacias
- Información turística
- Agencias de viajes
- Mensajería y paquetería
- Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX)
- Salones VIP

Para poder delimitar esta ejemplificación de los servicios básicos en el aeropuerto, simplemente se piensa en las necesidades que uno como usuario del mismo pueda tener; sin embargo, si una persona no es o simplemente nunca ha sido un usuario, puede imaginar todo lo que debe estar en un aeropuerto.

Esto puede ser simple y tal vez sin mucho sentido; sin embargo, la cuestión está en llevar toda la planeación logística que tiene que haber en un aeropuerto para llevar a la práctica todos estos servicios en conjunto y hacer sentir a los pasajeros que puede ser funcional con lo que respecta a los servicios básicos.

2.2.2 Seguridad

Dentro del AICM se encuentran diversas autoridades encargadas de salvaguardar a todos los usuarios del mismo, desde los aspectos que tengan que ver con la integridad física de los usuarios, aclaración de controversias, hasta la protección de sus derechos como pasajeros, siendo estas las siguientes:

a) Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)

Sus oficinas se encuentran en el Mezzanine 92 para la Terminal 1 y en el área del Data Center para la Terminal 2, y es conocida como “la Comandancia”; tiene bajo su cargo dentro de muchas otras cosas, la autorización del aterrizaje de las aeronaves, sanciones a operadores de plataforma, etc. Sin embargo, la mayor importancia con respecto al tema es la atención al público usuario del aeropuerto dado que puede ejercer sanciones sobre las aerolíneas que no hayan dado la debida respuesta ante situaciones de cancelaciones, demoras indefinidas, robo de equipaje o cualquier otra situación que provoque daño a sus pasajeros; los inspectores de la DGAC tienen la facultad de llamar a supervisores de aerolíneas o de algún otro servicio ofrecido al público que en su momento ocasionaron situaciones ya mencionadas para que aclaren y respondan por lo hecho.

En pocas palabras es la institución que trabaja para garantizar el cumplimiento de los niveles de seguridad nacional e internacional del aeropuerto, así como de revisar las aeronaves y certificar el cumplimiento de las normas y reglamentos.

b) Policía Federal (PF)

Las funciones que tiene dentro del AICM son; salvaguardar la vida, la integridad, la seguridad y los derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos, de igual forma tiene a cargo la inspección de vuelos, pasajeros o equipaje del cual se tenga sospecha de contrabando de armas

o de drogas, tanto vuelos de salida como de llegada, nacionales o internacionales, operando en salas de última espera, filtros de revisión a pasajeros, tripulaciones, personales en tierra, público, aeronaves e instalaciones.

Son varias oficinas con las que cuentan entre ellas están en Terminal 1 la de Mezzanine 35, así como al interior de la sala E1 y el Mezzanine 94, esta última operando como especialmente para pago de infracciones que los usuarios hayan cometido dentro de los límites de vialidad del AICM y para documentación de armas, en la Terminal 2 se localiza en el Data Center, al interior de la Sala “P” y en la Sala “Q” la cual es especialmente para la documentación de armas.

c) Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF)

Sus funciones son la persecución de los delitos del fuero común en el perímetro del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México³³.

d) Procuraduría General de la Republica (PGR)

Su función consiste en dar seguimiento a la integración de averiguaciones previas con detenidos, su manejo y puesta a disposición; así como sujetos (u objetos del delito) relacionados con la comisión de ilícitos en materia federal, como consecuencia dar atención a denuncias relacionadas con delitos federales las cuales son canalizadas a esta dependencia con apoyo de autoridades y

³³ <http://www.aicm.com.mx/dependencias/pgjdf> (01/02/2015)

corporaciones auxiliares como son: Policía Federal, Agencia Federal de Investigación (AFI), Policía Judicial del Distrito Federal, Policía Preventiva del Distrito Federal. Agentes del Ministerio Público del Fuero Común, etc.³⁴

e) Sanidad Internacional

Dar cumplimiento a la Ley General de Salud en materia de sanidad internacional y al reglamento sanitario internacional, con la finalidad de aplicar las medidas preventivas para aquellas enfermedades objeto de control sanitario internacional y con esto reforzar la respuesta mundial a la propagación internacional de enfermedades en el área de su competencia.

Previnendo la entrada a nuestro país de enfermedades exóticas, consideradas como tales cualquier enfermedad nueva o no existente en el país. Con la finalidad de evitar brotes epidemiológicos que pongan en riesgo a la población. Esto a través de la entrevista, identificación y registro de pasajeros provenientes de países reportados por la Organización Mundial de la Salud con zonas endémicas o presencia de brotes de enfermedades de vigilancia y control epidemiológico internacional.

Dar cumplimiento a la Ley General de Salud en materia de control sanitario, para la llegada, salida y disposición de órganos, tejidos, cadáveres, restos humanos, enfermos, sangre y sus derivados, en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y demás que fijen los tratados internacionales.

³⁴ • <http://www.aicm.com.mx/dependencias/pgr> (01/02/2015)

Esta unidad a simple vista no tiene mucha representación en las zonas de operación del aeropuerto, aunque si se pone atención al caminar en los pasillos ambulatorios, se puede observar a los médicos o enfermeras siempre pendientes y disponibles de cualquier emergencia que pueda surgir en cualquier momento.

La ubicación de las oficinas son las siguientes: en Terminal 1 se encuentra en llegadas internacionales, planta baja, antes de migración y en Terminal 2 en llegadas internacionales, planta alta, antes de migración³⁵.

2.2.3 Trámites dentro del AICM

Dentro del marco normativo del AICM se encuentran una serie de autoridades encargadas de realizar los trámites necesarios para que los pasajeros puedan cumplir con éxito su viaje, siendo las siguientes:

a) Instituto Nacional de Migración (INM)

Es la entidad responsable de regular el ingreso y salida de pasajeros, a través del territorio nacional. La oficina de esta autoridad se encuentra a un costado de la puerta 10 del pasillo ambulatorio en la Terminal 1 y en la Sala “K” de la Terminal 2; sin embargo, también está formada por módulos de migración ubicados en las salas de última espera y áreas diseñadas exclusivamente para

³⁵ <http://www.aicm.com.mx/dependencias/sanidad-internacional> (01/02/2015)

ellos en ambas terminales que han sido designados exclusivamente para el registro de entradas o salidas de viajeros extranjeros o mexicanos al país³⁶.

b) Aduana

Esta se encuentra en ambas terminales después de haber pasado por los módulos de migración de llegada y de haber recogido su equipaje, así mismo allí será donde se tendrá que entregar la declaración de los artículos que traen los pasajeros. Si se requiere pagar algún excedente o declarar propiedades de su personal y que ameriten una declaración al salir del país, se tendrá que realizar en las oficinas correspondientes de ambas terminales ubicadas en el interior de la Sala “E3” en la Terminal 1 y al interior de la sala “P” en la Terminal 2 por medio de cualquier sucursal bancaria³⁷.

c) SENASICA /SAGARPA

El Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria, SENASICA, se encarga a través de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, SAGARPA, de impedir el tráfico ilegal de especies como aves y/o animales en peligro de extinción, así como impedir la introducción de alimentos de otros países que no cumplan con las debidas normas de sanidad; además de autorizar e inspeccionar alimentos, animales o mascotas que salgan de nuestro país autorizando dicha salida por medio de un certificado oficial. La

³⁶ <http://www.aicm.com.mx/dependencias/inm> (05/201/2015)

³⁷ <http://www.sat.gob.mx/BienvenidoaMexico/> (05/02/2015)

oficina para realizar este trámite se encuentra únicamente en Terminal 1 frente a la puerta 7 del pasillo ambulatorio; también cuenta con módulos de atención ubicados al interior de la sala “E3” en T1 y de la sala “P” en T2³⁸.

2.3 Canalización de Quejas

2.3.1 Página Web

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México tiene un sistema de canalización de quejas solamente mediante la página web oficial, es ahí donde se encuentran la diversidad de formas para poder hacerlo posteriormente en persona, así como se citará enseguida.

El trámite de atención de la queja, sugerencia y/o reconocimiento, en adelante QSyR, es recibido conforme a la normatividad establecida en el manual para regular los servicios que proporciona la Subgerencia de Orientación e Información, a pasajeros y usuarios del aeropuerto, con el fin de darle a conocer la respuesta y/o comentario de la atención brindada.

Las QSyR relacionadas con los servicios que proporciona directamente la administración del aeropuerto, serán atendidas en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de su recepción; para tal efecto, en el plazo referido, se le comunicarán las acciones efectuadas.

³⁸ <http://www.aicm.com.mx/dependencias/sagarapa-senasica> (05/02/2015)

Por su parte, en cuanto a las QSyR referentes a líneas aéreas, servicios comerciales y situaciones a cargo de autoridades adscritas a Dependencias y Entidades del Gobierno Federal que operan en la Terminal Aérea, la administración del aeropuerto asumirá el compromiso de turnarlas, conforme a las facultades y atribuciones que le corresponden de acuerdo a la normatividad establecida al respecto.

Así que el AICM interviene con la finalidad de que las QSyR se tramiten directamente ante la instancia que corresponda, pudiendo presentarse a través de los siguientes medios:

- Líneas aéreas

Directamente en sus oficinas que se ubican al interior del aeropuerto

- Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)

Ubicada en la dirección antes mencionada en el Mezzanine oficina 42 en Terminal 1, en el edificio de autoridades oficina 30 en Terminal 2, ambas con servicio las 24 horas.

- Servicios comerciales

Presentarla ante los módulos de atención PROFECO, ubicados en la Sala "B" de la Terminal 1 y en la sala "K" de la Terminal 2.

- Dependencias y Entidades de Gobierno Federal

En caso de situaciones que se llegaran a presentarse por algún servidor público, adscrito a Dependencias y Entidades del Gobierno Federal, la QSyR se podrá tramitar en la dirección electrónica del portal de la Secretaría de la Función Pública <http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/contacto/denuncia.html>³⁹.

Asimismo, en este punto de las quejas, en mi experiencia en los Módulos de Información del AICM se envuelven inevitablemente, dado que el pasajero muchas veces no conoce bien sus derechos o no sabe a dónde o con quien acudir y el primer lugar que se les ocurre es a los Módulos, de esta forma los Coordinadores o Prestadores de servicio social se exponen a la primera reacción de los pasajeros que en su mayoría no puede ser agradable.

2.3.2 Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)

En general Profeco tiene como objetivos principales proteger y defender los derechos del consumidor, generar una cultura de consumo responsable, asegurar información adecuada para la toma de decisiones de consumo e implementar métodos de atención pronta y accesible a los ciudadanos mediante el uso de tecnologías de la información.

Así mismo, con las intenciones de mejorar el servicio hacia los pasajeros en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México a partir de Marzo de 2013, se instalaron dos módulos permanentes de la Procuraduría Federal del Consumidor

³⁹ <http://www.aicm.com.mx/aicm/contacto-2/formato-de-recepcion-de-quejas-sugerencias-o-reconocimientos> (06/02/2015)

(Profeco), uno en la Terminal 1 y otro en Terminal 2, en las salas “C” y “K” respectivamente⁴⁰.

Cabe mencionar que cada aerolínea tiene sus propios requisitos para prestar sus servicios, pero debe aclarar todas sus condiciones y especificaciones, por eso más vale que los pasajeros se informen con antelación sobre los términos y condiciones de las aerolíneas que contratan, pues aunque la ley le obliga a cumplir ciertos procedimientos, en algunos aspectos y detalles la propia aerolínea decide como brindar el servicio.

Estos aspectos que conllevan a una mala comunicación y a malentendidos entre las aerolínea y los pasajeros e incluso hasta con el propio AICM, provocan algunas situaciones de disconformidad ante cancelaciones, demoras, cargos por sobre equipaje, extravió o daño a las pertenencias.

Es por eso que en cada uno de los Módulos se puede observar que el personal esta para orientar a los usuarios sobre sus derechos al viajar en avión pero, lo más importante para solucionar y mediar entre conflictos no solo con las aerolíneas, sino también con todos los generadores de los diferentes servicios que existen en este aeropuerto.

⁴⁰ <http://www.aicm.com.mx/inauguran-en-aicm-dos-modulos-de-profeco-para-atender-a-pasajeros/19-03-2013> (06/02/2015)

3 Capítulo 3 Alternativas de Optimización del Servicio

Tomando en cuenta el sistema de elementos ya citados para llevar a cabo una serie de servicios planeados estratégicamente y logísticamente con el fin de ayudar a los pasajeros, se deben de tomar elementos igualmente logísticos para resolver las inconformidades que se presenten en la operación, también ya mencionadas.

Esto se guiará de opciones concretas en áreas específicas como el personal, aéreas de operación o la delimitación de responsabilidades, invitando al pasajero a seguir algunas sugerencias para que su estancia en el aeropuerto sea satisfactoria en todos los sentidos y de una manera clara tenga las herramientas para saber qué hacer en cualquier situación.

3.1 Personal

En el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México laboran todos los días personas de ambos sexos, en diferentes puestos y obviamente con diferentes cargos, dependiendo de estas variantes, va en función de sus horarios y de sus tiempos laborales.

Es por eso que algunos trabajadores tienen mayor presión que otros o simplemente unos que tienen contacto directamente con los usuarios y otros tienen un trabajo administrativo en oficinas.

A simple vista esto es simple cuando se refiere al aeropuerto, pero bajo todo esto existe una serie de puntos importantes, todos en conjunto que nos da como resultado el sector operativo en cuanto a servicios dentro del aeropuerto se presenta.

En este apartado se analizará al personal que ofrece sus servicios dentro del AICM y tiene contacto directo con los pasajeros o usuarios.

En primer lugar como lo dice el Código de Conducta del AICM, el personal que trabaja en el aeropuerto tiene que tener cierto perfil principalmente una buena imagen, que se refleje en su buen trabajo y en su trato con los pasajeros.

Por ejemplo; el personal de los Módulos de información, al igual que todos los trabajadores del AICM, tiene una disposición obligatoria sobre el uso de uniformes el cual se respeta en su mayoría, sin embargo a los Coordinadores, que es como se les denomina al personal que labora en los Módulos de Información) les parece fácil hacer pequeñas modificaciones como el color de la corbata o simplemente llevar un suéter o chamarra que sustituya al saco, que afecta a la percepción del servicio que se brinda, donde parece informal.

Por otro lado un comportamiento básico es otro elemento clave, como una actitud positiva frente a los clientes, haciendo contacto visual con ellos y sonriéndoles, o algo tan sencillo como recibirlos con un “hola” y “adiós”, dado que es ahí a donde acuden los pasajeros para obtener información clave para su estancia en el aeropuerto, como ubicaciones de servicios, salas de espera o salas de abordaje.

Sumado a esto el dominio de ubicaciones dentro del AICM como aerolíneas o restaurantes y de idiomas también se convierten esenciales al recibir una gran cantidad de extranjeros, encabezando las ubicaciones de las aerolíneas, conocimiento básico del transporte aéreo y las operaciones aeroportuarias, y por parte de los idiomas el dominio del idioma inglés, como resultado podrán proporcionar información a casi todos los pasajeros.

3.2 Implementación

Los aeropuertos y las líneas aéreas continúan en un proceso de expansión para satisfacer las necesidades de un público viajero día con día, en este sentido la implementación de soluciones inmediatas a los requerimientos de los pasajeros tiene que ser excepcional, con el objetivo de tener a sus clientes satisfechos en el más estricto sentido, dado que son la razón de sus labores.

Es por eso que a continuación se propondrán algunas alternativas en las aéreas donde el pasajero puede tener más conflictos mediante medidas percibidas en una experiencia directa con estas problemáticas y con el fin de proponer alguna solución, a través de planteamientos simples pero funcionales, donde podrían marcar diferencia en la experiencia de utilizar el servicio del aeropuerto.

Con este tercer sub sistema se trata de mejorar la imagen y el trato hacia las otras naciones.

3.2.1 Áreas de Operación

A lo largo y ancho del aeropuerto existen diferentes aéreas de operación, por ejemplo; salas de última espera, salas de llegadas, módulos de información o los mostradores de las aerolíneas, y en todas ellas se necesita de personal calificado que pueda auxiliar u orientar a los usuarios y pasajeros independientemente de la calidad de las instalaciones que pueda tener un aeropuerto como inmueble.

Como tal la infraestructura no es necesario que se amplíe, sino la cuestión de los servicios básicos de información, tanto en las aéreas públicas donde pueden transitar todos los usuarios, como en las aéreas exclusivas para los pasajeros y personal autorizado del AICM.

Se necesitan más espacios destinados a brindar orientación a los pasajeros y a los usuarios en general del aeropuerto en las dos terminales (Terminal 1 y Terminal 2).

Espacios donde es necesario el apoyo, para poder localizar servicios básicos o complementarios dentro y tal vez fuera del aeropuerto, por ejemplo; en la Terminal 1 es donde podemos observar más una necesidad de estos espacios, dado que en el pasillo ambulatorio principal, o de las llegadas nacionales o internacionales solo existen dos Módulos de Información, el de la Sala A y el de la sala E, sin embargo en el pasillo ambulatorio del primer piso no se encuentra ningún Módulo.

Existen espacios como la Sala “G” o la Sala “J” donde hay una concurrencia importante de gente para vuelos internacionales tanto de llegada y salida y no hay personal del AICM que pueda brindar ayuda de una manera permanente.

También, este problema se encuentra en las salas de última espera donde podemos encontrar cuatro Módulos de Información a lo largo de toda la Terminal, pero la terminal es bastante grande como para cubrir lo suficiente o lo necesario la tanta demanda que existe de pasajeros ya que se puede ver que están lejos un módulo del otro.

3.2.2 Trato al Pasajero

El personal que brinda orientación a pasajeros/as y usuarios/as del aeropuerto, se acatará a las siguientes normas:

Brindar información a pasajeros/as y usuarios/as acerca de los siguientes asuntos:

- a) Estatus (horario) de los vuelos de llegada y salida nacional e internacional.
- b) Mostradores y oficinas de las aerolíneas que operan en el aeropuerto.
- c) Salas de abordaje, desembarque, arribo de pasajeros/as y bandas de reclamo de equipaje.
- d) Filtros de seguridad.
- e) Autobuses foráneos y taxis autorizados.
- f) Estacionamiento de vehículos.
- g) Aerotrén y estaciones de servicio en T2 (carritos porta equipaje).

- h) Estación de autobuses públicos de transporte inter-terminales.
- i) Oficina de objetos perdidos.
- j) Servicio médico.
- k) Sanitarios.
- l) Módulo de devolución de impuestos.
- m) Áreas migratorias y recintos aduanales.
- n) Demás dependencias y entidades de gobierno que operan en el aeropuerto y brinden trámites y/o servicios a pasajeros/as y usuarios/as.
- o) Servicios comerciales que se encuentran al interior de la terminal aérea (restaurantes, casas de cambio, bancos, salas VIP, arrendadoras de autos, guarda equipaje, tiendas libres de impuesto, telefonía móvil, comida rápida, información turística, hoteles, etc.).
- p) Centro de exposiciones.
- q) Oficinas del aeropuerto.
- r) Estación del metro, entre otros.

También deben estar capacitados para dar recomendaciones al/la pasajero/a para:

- a) Documentar.
- b) Viajar en vuelos nacionales o internacionales.
- c) Transportar mascotas.
- d) Abstenerse de transportar objetos prohibidos.

Así como facilidades para personas con capacidades diferentes que proporciona el aeropuerto y de la demás orientación que requiera el pasajero o el usuario en la terminal aérea.

Algo que es importante es que si en dado caso de que algún elemento del aeropuerto no tiene idea alguna de alguna pregunta hecha por el usuario, no se puede decir “no sé”, así no existiría ningún tipo de inconformidad.

Todo esto llevará a que los pasajeros y los usuarios del aeropuerto se sientan confortables y totalmente seguros de la resolución de sus dudas.

3.2.3 Tiempos de Espera

Una de las tantas problemáticas con las que pueden lidiar los pasajeros en el aeropuerto es el tiempo que tienen que esperar para hacer sus trámites, desde la impresión de sus pases de abordar, la documentación, ingreso a las salas de última espera por los filtros y su abordaje al avión.

Sin embargo, todo esto está en función de los pasajeros, por el simple hecho de que desde que adquieren su compra con alguna aerolínea se les recomienda que lleguen dos horas antes si es para vuelos nacionales y tres horas si es un vuelo internacional.

Una de las propuestas es que cumpliendo con esta disposición, una vez estando en el aeropuerto, el pasajero no debe por ningún motivo perder su vuelo o tener una estancia con dificultades, en un sentido estricto y tomando en cuenta la

posición de aeropuerto y de la plena disposición del pasajero y de los usuarios todo debería fluir de una manera exitosa.

Es por esto, que el punto estaría en apoyar a los pasajeros que por algún motivo lleven retraso a que aborden sin ningún problema su vuelo, o en los servicios comerciales que existen en el aeropuerto.

Aunque las aerolíneas no lo ven así, dado que existen penalizaciones económicas hacia los pasajeros, donde en muchas ocasiones el valor de esa penalización es del más del doble de lo que costo el propio boleto.

En este sentido el objetivo será apoyar al usuario o al pasajero que una vez dentro del aeropuerto puede contar con todas las posibilidades para realizar todas sus actividades sin tener dificultades o perder sus vuelos.

3.2.4 Implementación de Disposiciones

Este es un punto importante en las operaciones dentro del aeropuerto, es aquí donde los servicios ofrecidos por el personal propio del AICM y de las aerolíneas se convierten en resultados.

Los resultados son esfuerzo de todo el trabajo en general del aeropuerto, sin embargo la mayoría de las veces a nadie le sorprende que un trabajo en equipo sea bueno, por otro lado cuando ocurre un percance en el servicio (aunque sea individual) es notorio en todos sus aspectos.

Asimismo el usuario es el responsable de saber la situación de sus contratos con las aerolíneas que son sus pases de abordar, donde se incluyen sus derechos y por ende sus obligaciones, así como sus tiempos disponibles.

Por ejemplo: en caso de no poder abordar por sobreventa o cancelación del vuelo (por alguna razón externa a la aerolínea), el pasajero tiene derecho a elegir entre las siguientes opciones que se encuentran en sus políticas de privacidad y en la ley de aviación civil:

- Ser transportado en el primer vuelo disponible, sumado de los servicios de comunicación telefónica a tu destino, alimentos durante el tiempo de espera, y de ser necesario, hospedaje. Todo sin cargo alguno.
- Transportación al destino pactado en una fecha posterior convenida entre el pasajero y la aerolínea más el 25% de indemnización⁴¹.

Es por eso que para el pasajero su boleto es su contrato de transporte, en ese sentido deben leerlo con cuidado, así como pedir que aclaren sus dudas objetando que tiene que conservarlo por si existen reclamaciones⁴².

Por el simple hecho de que uno como pasajero, visitante o turista al encontrarse en algún lugar desconocido, puede preguntar alguna duda a un policía, y en este caso el policía debería estar preparado para proteger a los pasajeros solamente.

⁴¹ Especial de Aviación. Revista del Consumidor. Junio de 2013. (10/02/2015)

⁴² <http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=30586> (20/04/2015)

En esa cuestión la delimitación de responsabilidades estará en medida de con quien acude el pasajero o el usuario, en todo momento la aerolínea de su preferencia puede auxiliarlos durante su estancia en el aeropuerto y si es cuestión de servicios Aeropuertoarios o complementarios los Módulos de información son la mejor opción para el pasajero.

3.3 Formato de Volante de Ayuda Básica

Con el fin de ayudar al pasajero a que su estancia en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México sea lo más confortable posible, se propone la elaboración de un sencillo volante que pueda ser funcional y servicial al pasajero. El cual tendrá poca información para que pueda ser leído en un lapso corto de tiempo, pero que pueda ser bastante útil para el pasajero a la hora de hacer lo necesario para abordar su avión.

Como primer punto se tiene que tomar en cuenta las principales dificultades que puede tener un pasajero que son: llegar a tiempo al aeropuerto, ubicar los monitores de su aerolínea o los Módulos de Información, dónde buscar su puerta de salida, cuanto tiempo antes estar en su puerta de salida o simplemente estar desubicado, se enlistarán 5 puntos en este sencillo formato con recomendaciones para el propio pasajero que se podría obsequiar a su ingreso al aeropuerto.

1.- Siempre y cuando el pasajero se presente en tiempo al aeropuerto, dos horas antes para vuelos nacionales y tres horas antes para vuelos internacionales, tendrá el tiempo necesario primero para documentar, segundo para poder

disfrutar de los servicios comerciales o recurrir a los servicios complementarios que necesite.

2.- Tener ubicados con seguridad los Mostradores de su Aerolínea correspondiente y a los Módulos de Información, esto por la simple cuestión de las dudas que puedan existir, y no saber en diversidad de casos a dónde acudir o quien puede ayudar al propio pasajero, no importa si ha viajado decenas de veces un pasajero o es su primera vez, siempre y cuando tenga la referencia de dónde preguntar será posible resolver algún inconveniente que tenga.

3.- No realizar preguntas o exponer dudas a los elementos de seguridad o a los elementos de limpieza. La razón no es simplemente decir que a ese personal no, tal vez el personal está preparado lo suficiente pero por otro lado a ellos no les corresponde, si dividimos la cuestión de los roles no son los elementos preparados para ese puesto, el ejemplo más claro sería poner a los Coordinadores de Módulos de información o a los Agentes de Tráfico de las aerolíneas a limpiar o trapear las instalaciones o a salvaguardar la integridad de los pasajeros.

Simplemente el objetivo de sus roles es distinto y se tendría que respetar, ya que entra la delimitación de responsabilidades también, porque si algún pasajero le pregunta a un policía y lo pierde, como resultado se tendrá que la culpa es del propio pasajero, por no haber preguntado a la persona correcta.

Por ejemplo: un pasajero llega a Terminal 1 preguntando por los mostradores de Aeroméxico a un policía, AeroMéxico solo opera en la Terminal 2 y el policía en seguida lo envía para allá. Llegando a Terminal 2 el pasajero acude

al Módulo de Información a preguntar al coordinador en turno de la Sala “Q” preguntando por los mismos mostradores, y al revisar su pase de abordar se encuentra con la novedad de que su vuelo es operado por United Airlines en Terminal 1.

Es posible que el pasajero tenga tiempo suficiente para regresar, documentar y abordar, pero entra en una situación de desesperación por su vuelo; sin embargo, no puede limitarse a culpar al policía, si él desde un principio hubiera preguntado a la personal correcta no hubiera tenido esa mala experiencia.

Asimismo es elemental acudir a realizar preguntas y aclarar dudas con el personal que esté preparado para eso.

4.- Una vez que pasa por los filtros de seguridad del aeropuerto, dentro de la aérea que corresponde a las Salas de Última Espera (SUE's) ubique inmediatamente en donde puede saber la puerta por la cual será abordado su vuelo. Siempre y cuando este en el tiempo correcto que es mínimo 40 o 45 minutos antes de la hora de su vuelo.

Existen ocasiones que los pasajeros están esperando a abordar su vuelo y es la primera vez que viajan en avión, se sientan en algún lugar de las terminales a esperar algún voceo, y no toman en cuenta que no siempre es así, por alguna razón en el aeropuerto hay veces que no se vocean las puertas de salida y el pasajero la tiene que preguntar o buscar en las pantallas de información de salidas. O también existe la posibilidad de vocear el vuelo, pero si el pasajero esta distraído no lo escuchara, situación que lo llevara de alguna forma buscar él

mismo su puerta o lo que es mejor preguntar a empleados de su aerolínea o de los Módulos de Información.

5.- Tener plena disposición por parte del pasajero, con el fin de que los elementos que trabajan en el aeropuerto puedan ayudar de la mejor manera. Sumado de una buena actitud y amabilidad su estancia en el aeropuerto será satisfactoria.

Los pasajeros en el AICM recurren a este por motivos de vacaciones, de negocios y simplemente como medio de transporte y en todas ellas lo que se espera es disfrutar la experiencia de volar en una avión. Y esto no debe ser frustrado por ningún motivo por parte de los elementos en el AICM, y mucho menos por el propio pasajero.

Existe una posibilidad de que el pasajero haya viajado en avión diversidad de veces y de alguna u otra manera se vuelva experto en el tema, sin embargo a ese mismo pasajero en algún momento se le puede presentar alguna dificultad en la que tenga que ser auxiliado, y por el hecho de haber viajado con regularidad no lo hace experto en todas las aéreas del aeropuerto o de las ubicaciones de los servicios en el mismo.

No obstante, trabajando en conjunto y con buena actitud, se puede tener por seguro que la relación pasajero – AICM podrá desarrollarse sin ningún problema.

Conclusiones

Unas horas basta para cruzar el mundo; millones de personas y toneladas de carga atraviesan océanos, hemisferios, husos horarios y nadie parece sorprenderse. La fantasía de volar que se convirtió en una meta, siempre estuvo llena de objetivos, la cual logró convertirse en una de las herramientas de transporte más útiles, prácticas, seguras y eficientes de toda la historia.

De unas décadas a la fecha, las distancias globales parecen ser más cortas gracias al aumento y diversificación de los servicios que ofrece el sector aéreo a nivel internacional. De la mano con la implementación de nuevos esquemas de negocios, como las aerolíneas de bajo costo, la compra de boletos en línea o las alianzas comerciales entre diferentes proveedores de servicios, han puesto cada vez más la acción de volar al alcance de los consumidores.

El Aeropuerto internacional de la Ciudad de México justifica este hecho, dado que a lo largo de su historia refleja la necesidad de adaptación y de apertura para la propia satisfacción de los pasajeros. Tomando en cuenta los cambios, remodelaciones y ampliaciones que no han más que beneficiado a millones de personas.

Así mismo, gracias al servicio de transportación civil, a las aerolíneas, hacen posible el deseo de los pasajeros de trasladarse de una ciudad a otra, de un país a otro, inclusive de un continente a otro en tan solo horas, factor que marca paulatinamente la integración de nuestro país en el mundo.

Dicha integración está conformada por normas y leyes internacionales, sin embargo para efectos de esta tesina se toman en cuenta las principales leyes a nivel local, siendo estas mismas el parteaguas de lo que se debe hacer y lo que en realidad se hace.

De la mano con el Código de Conducta del Aeropuerto donde están asentadas las acciones a tomar por parte de los trabajadores, con el objetivo de satisfacer la estadía de los pasajeros nacionales e internacionales que hacen uso del mismo aeropuerto.

Todo esto sumado, se reduce solo a una cuestión; un pasajero necesita viajar y necesita un servicio que lo realice.

El no sabrá todas las leyes que se aplican para poder hacer uso de un avión, pero si sabe que necesita una experiencia de calidad al consumir el servicio desde su lugar de origen, sin complicaciones y poder llegar satisfecho a su lugar de destino.

Con el fin de ayudar a los pasajeros, al AICM y a al país para tener una mejor imagen internacional, se propone sugerir el servicio en 5 simples pasos, los cuales previamente estarán respaldados por la revisión de sus documentos que deben estar vigentes y en buen estado.

Los Cinco puntos sugeridos son los siguientes.

- 1 Llegar a tiempo al Aeropuerto (2 horas vuelo nacional y 3 horas vuelo internacional).
- 2 Ubicar mostrador de la Aerolínea y los Módulos de Información.
- 3 No preguntar cosas relacionadas al vuelo a personas equivocadas (Elementos de seguridad, Afanadores, Tiendas, etc.)
- 4 Pasando los filtros de seguridad, ubique inmediatamente en donde puede saber la puerta de abordaje (Módulos de Información, Pantallas informativas).
- 5 Tener una actitud positiva. Disfrutar la experiencia en el AICM.

Por último, cabe mencionar que no es posible por el momento comprobar la hipótesis: a mayor Calidad de Atención, mayor satisfacción en la estancia de los pasajeros dentro del AICM.

Dado que no se implementan las acciones necesarias para la misma comprobación, pero si se aplican estas propuestas mejorara el servicio de atención a los pasajeros nacionales y extranjeros, dando una excelente impresión del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Bibliografía

1. Baena Paz, Guillermina y Montero Olivares, Sergio. **Tesis en treinta días**. México. Editores Mexicanos Unidos. 2010.
2. Ledón Ruiz, Mónica Adriana. **Especial de aviación, con lo mejor de la revista del consumidor, PROFECO**. México. Talleres Gráficos de México. 2013.
3. Gerencia de Comunicación Social, AICM. **Aeropuerto Internacional “Benito Juárez” de la Ciudad de México**. México. Impresora y Editora Infragón, S.A. de C.V. 2013
4. Ruiz Romero, Manuel y Equipo de investigación ASA. **Aeropuertos, *Historia de la construcción, operación y administración aeroportuaria de México***. México. Talleres Gráficos de México. 2003.
5. Subgerencia de Orientación e Información, AICM. **Manual de inducción: Personal de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales**. México. 2013.

Anexo A) Aerolíneas Nacionales



Ubicación: Terminal 2 Bahía L-2 y L-3.



Ubicación: Terminal 1 Vuelos Nacionales Sala "D", entre puertas 3 y 4.



Ubicación: Terminal 1, Sala "D1".

Anexo B) Aerolíneas Internacionales



Ubicación: Terminal 1. Sala "F3",
1er. Piso



Ubicación: Terminal 1, Bahía "F1"
mostradores 1 al 11



Ubicación: Terminal 2. Bahía L-1

Anexo C) Primer página de la Ley de Aeropuerto



CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN
Secretaría General
Secretaría de Servicios Parlamentarios

LEY DE AEROPUERTOS
Última Reforma DOF 21-01-2009

LEY DE AEROPUERTOS

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 1995

TEXTO VIGENTE
Última reforma publicada DOF 21-01-2009

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

ERNESTO ZEDILLO PONCE DE LEON, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el H. Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente

DECRETO

"EL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

LEY DE AEROPUERTOS

CAPÍTULO I Disposiciones generales

ARTÍCULO 1. La presente Ley es de orden público y tiene por objeto regular la construcción, administración, operación y explotación de los aeródromos civiles, los cuales son parte integrante de las vías generales de comunicación.

ARTÍCULO 2. Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

- I. Aeródromo civil: área definida de tierra o agua adecuada para el despegue, aterrizaje, acuatizaje o movimiento de aeronaves, con instalaciones o servicios mínimos para garantizar la seguridad de su operación.

Los aeródromos civiles se clasifican en aeródromos de servicio al público y aeródromos de servicio particular;

- II. Aeródromo de servicio al público: aeródromo civil en el que existe la obligación de prestar servicios aeroportuarios y complementarios de manera general e indiscriminada a los usuarios.

Los aeródromos de servicio al público incluyen, en los términos de la presente Ley, a los aeropuertos, que son de servicio público y están sujetos a concesión, y a los aeródromos de servicio general, sujetos a permiso;

- III. Aeródromo de servicio general: aeródromo de servicio al público, distinto a los aeropuertos, destinado a la atención de las aeronaves, pasajeros, carga y correo del servicio de transporte aéreo no regular, así como del transporte privado comercial y privado no comercial;

Anexo D) Primer página de la Ley de Aviación Civil



CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN
Secretaría General
Secretaría de Servicios Parlamentarios

LEY DE AVIACIÓN CIVIL
Última Reforma DOF 21-05-2013

LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995

TEXTO VIGENTE
Última reforma publicada DOF 21-05-2013

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

ERNESTO ZEDILLO PONCE DE LEON, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el H. Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente

DECRETO

"EL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

LEY DE AVIACION CIVIL

Capítulo I Disposiciones generales

Artículo 1. La presente Ley es de orden público y tiene por objeto regular la explotación, el uso o aprovechamiento del espacio aéreo situado sobre el territorio nacional, respecto de la prestación y desarrollo de los servicios de transporte aéreo civil y de Estado.

El espacio aéreo situado sobre el territorio nacional es una vía general de comunicación sujeta al dominio de la Nación.

Artículo 2. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

- I. Aeronave: cualquier vehículo capaz de transitar con autonomía en el espacio aéreo con personas, carga o correo;
- II. Aeródromo civil: área definida de tierra o de agua adecuada para el despegue, aterrizaje, acuatizaje o movimiento de aeronaves, con instalaciones o servicios mínimos para garantizar la seguridad de su operación;
- III. Aeropuerto: aeródromo civil de servicio público, que cuenta con las instalaciones y servicios adecuados para la recepción y despacho de aeronaves;
- IV. Aerovía: ruta aérea dotada de radioayudas a la navegación.
- V. Certificado de aeronavegabilidad: documento oficial que acredita que la aeronave está en condiciones técnicas satisfactorias para realizar operaciones de vuelo;
- VI. Certificado de matrícula: documento que identifica y determina la nacionalidad de la aeronave;
- VII. Helipuerto: aeródromo civil para el uso exclusivo de helicópteros;

Anexo E) Contenido del Código de Conducta AICM y SACM



CONTENIDO

- 1.- Formalización del documento
- 2.- Marco Legal
- 3.- Introducción
- 4.- Glosario de Términos
- 5.- Valores del Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal
- 6.- Misión, Visión y Valores Institucionales
 - 6.1 Misión
 - 6.2 Visión
 - 6.3 Valores
 - 6.3.1 Honestidad
 - 6.3.2 Respeto
 - 6.3.3 Lealtad
 - 6.3.4 Tolerancia
 - 6.3.5 Equidad
- 7.- Sentido y Alcance de los Valores Institucionales: Compromisos de Conducta
 - 7.1 De la Igualdad, Equidad y No Discriminación
 - 7.2 De la presentación y manejo personal
 - 7.3 Conocimiento y aplicación de las leyes y normas
 - 7.4 Del uso del cargo público
 - 7.5 Del uso y asignación de recursos
 - 7.6 De la obtención y uso de la información
 - 7.7 Del trato al público y usuarios/as
 - 7.8 Del trato a clientes y proveedores/as
 - 7.9 Del trato a las y los servidores públicos de AICM y SACM, así como de empresas o entidades públicas federales o locales
 - 7.10 Conflicto de intereses
 - 7.11 De la salud, higiene, seguridad y mejoramiento ecológico

ANEXO

Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal

Este documento no puede ser mostrado, duplicado o usado para ningún propósito, todo o en partes, sin la autorización previa por escrito de

**Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México, S.A. de C.V.**

Anexo F) Circular de Uso del Uniforme



SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

México, D.F., a 10 de Febrero de 2014

C I R C U L A R No. SRH/GAP/ 05 /14

AL PERSONAL DE AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

Con base en lo dispuesto por la Cláusula 19 del Contrato Colectivo de Trabajo (CCT), y del Artículo 58 del Reglamento Interior de Trabajo para el AICM, se hace del conocimiento general que el uso del uniforme para todo el personal es obligatorio. A partir del día Lunes 17 de Febrero del 2014, y se portará de acuerdo al siguiente:

CALENDARIO:

PARA LAS DAMAS:

LUNES	TRAJE AZUL MARINO	BLUSA BLANCA CON RAYAS AZUL/CAMEL
MARTES	TRAJE GRIS	BLUSA GRIS PERLA
MIÉRCOLES	TRAJE NEGRO	BLUSA BLANCA
JUEVES	TRAJE AZUL MARINO	BLUSA BLANCA RAYAS GRIS MARINO
VIERNES	TRAJE GRIS	BLUSA AZUL CIELO
SABADO	TRAJE AZUL MARINO	BLUSA BLANCA
DÓMINGO	TRAJE NEGRO	BLUSA GRIS PERLA

PARA LOS CABALLEROS:

LUNES	TRAJE AZUL MARINO	CAMISA AZUL CON CORBATA AZUL
MARTES	TRAJE GRIS	CAMISA BLANCA CON CORBATA GRIS RAYAS ROSAS
MIÉRCOLES	TRAJE NEGRO	CAMISA BLANCA Y CORBATA RAYAS ROJAS
JUEVES	TRAJE AZUL MARINO	CAMISA AZUL CON CORBATA AZUL
VIERNES	TRAJE GRIS	CAMISA BLANCA CON CORBATA GRIS RAYAS ROSAS
SABADO	TRAJE AZUL MARINO	CAMISA AZUL CON CORBATA AZUL
DOMINGO	TRAJE NEGRO	CAMISA BLANCA Y CORBATA RAYAS ROJAS