



**AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES**

## **Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.**

**Macroproceso:  
Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.**

**Proceso:  
1. Formalización de Contratos de Prestación de  
Servicios Aeroportuarios.**

**Fecha de  
Aprobación  
Versión**

**09/09/2025**

**1**

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios  
Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

### Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimientos

| Fecha de Elaboración |    |     |    |     | Tipo de Manual |           | Versión          |   |
|----------------------|----|-----|----|-----|----------------|-----------|------------------|---|
| Día                  | 07 | Mes | 04 | Año | 2025           | Nuevo [ ] | Modificación [X] | 1 |

#### Nombre del Manual de Proceso y Procedimientos

Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

#### Objetivo

Optimizar los procedimientos para la formalización de los contratos para la prestación de servicios aeroportuarios.

| Contenido                                                                                        |               |                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso                                                                                          | Subproceso    | Procedimientos                                                                                                                                                         |
| 1. Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios.                         |               | 1.- Conformación del expediente del transportista.<br>2.- Autorización de COCOSA.<br>3.- Elaboración y formalización del contrato.<br>4.- Administración del contrato. |
| Nombre / Puesto                                                                                  | Participación | Firma                                                                                                                                                                  |
| Román Rosendo Martínez Baños<br>Profesional Ejecutivo<br>Aeroportuario.                          | Elaboró       |                                                                                   |
| Lic. Raúl Rodríguez Bautista.<br>Subdirector de Servicios<br>Aeroportuarios y<br>Complementarios | Aprobó        |                                                                                   |
| Observaciones                                                                                    |               |                                                                                                                                                                        |

Sin observaciones



## Glosario de Términos y Siglas

### Términos

| Término                          |    | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Aeronave                         |    | Cualquier vehículo capaz de transitar con autonomía en el espacio aéreo con personas, carga o correo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Aeropuerto                       |    | Aeródromo civil de servicio público, que cuenta con las instalaciones y servicios adecuados para la recepción y despacho de aeronaves, pasajeros, carga y correo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Certificado de aeronavegabilidad | de | Documento oficial que acredita que la aeronave está en condiciones técnicas satisfactorias para realizar operaciones de vuelo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Certificado de matrícula         | de | Documento que identifica y determina la nacionalidad de la aeronave.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Concesión                        |    | Documento que otorga la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes a las personas morales de nacionalidad mexicana para prestar el servicio público de transporte aéreo nacional regular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Contrato                         |    | Documento legal a través el cual se crean y transfiere derechos y obligaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Pasajero                         |    | Persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá esta calidad, desde el momento en que realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto del mismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Permiso                          |    | Documento que otorga la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes a las sociedades extranjeras para prestar el servicio de transporte aéreo internacional regular y no regular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Garantía de cumplimiento         | de | Póliza de fianza o carta de crédito stand by equivalente a 12 [doce] veces la contraprestación mensual, o deposito numerario equivalente a 6 [seis] veces la contraprestación mensual conforme al Manual para la Comercialización de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Servicios Aeroportuarios         |    | Son aquellos que le corresponde prestar originariamente al concesionario o permisionario, de acuerdo con la clasificación del aeródromo civil, y que pueden proporcionarse directamente o a través de terceros que designe y contrate. Estos servicios incluyen los correspondientes al uso de pistas, calles de rodaje, plataformas, ayudas visuales, iluminación, edificios terminales de pasajeros y carga, abordadores mecánicos; así como los que se refieren a la seguridad y vigilancia del aeródromo civil; y a la extinción de incendios y rescate, entre otros. |
| Tarifa                           |    | Contraprestación que debe pagar el transportista por los servicios aeroportuarios, de acuerdo con las bases de aplicación, condiciones y restricciones aplicables según las características del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Transportista                    |    | Concesionario o permisionario para la prestación de servicios de transporte aéreo al público, regular y no regular de pasajeros, en términos de la Ley de Aviación Civil.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Íglas

| Ígla   | Definición                                                                                                       |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AFA    | Agencia Federal de Aviación Civil.                                                                               |
| AIFA   | Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V.                                                            |
| CAVATO | Cámara Nacional de Aerotransportes.                                                                              |
| CCSA   | Coordinación de Control de Servicios Aeroportuarios.                                                             |
| CSF    | Coordinación de Seguros y Fianzas.                                                                               |
| COCOSA | Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales |
| DCS    | Dirección Comercial y de Servicios                                                                               |
| DI     | Dirección Jurídica                                                                                               |
| DOF    | Diario Oficial de la Federación.                                                                                 |
| GSA    | Gerencia de Servicios Aeroportuarios.                                                                            |
| GRP    | Government Resource Planning (planificación de recursos del gobierno)                                            |
| RFC    | Registro Federal de Contribuyentes                                                                               |
| SRE    | Subdirección de Recursos Financieros                                                                             |
| SSAC   | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios.                                                      |
| TUA    | Tarifa de Uso de Aeropuerto                                                                                      |

## Normativa Aplicable

| Nombre de la Normativa                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Convención sobre Aviación Civil Internacional (Chicago)                                                                                                                                                                                       |
| Ley de Aeropuertos                                                                                                                                                                                                                            |
| Ley de Aviación Civil                                                                                                                                                                                                                         |
| Ley Orgánica de Administración Pública Federal                                                                                                                                                                                                |
| Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público                                                                                                                                                                            |
| Ley de Planeación                                                                                                                                                                                                                             |
| Ley General de Archivos                                                                                                                                                                                                                       |
| Ley Federal de Entidades Paraestatales                                                                                                                                                                                                        |
| Reglamento de Ley de Aeropuertos                                                                                                                                                                                                              |
| Reglamento de Ley de Aviación Civil.                                                                                                                                                                                                          |
| DOF Título de Anulación que otorga la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a favor de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V. publicada su última reforma el 23/01/2024. |
| DOF Acuerdo por los servicios que presta Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V. publicado el 26/02/2023                                                                                                                        |
| DOF Acuerdo por el que se declara la internacionalización del aeródromo denominado "Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles" publicada el 22/02/2022 - Edición Vespertina                                                                     |
| Manual de Organización y Funcionamiento de la Dirección Comercial y de Servicios.                                                                                                                                                             |
| Manual de Organización y Funcionamiento de COCOSA.                                                                                                                                                                                            |
| Manual de Organización general del AIFA                                                                                                                                                                                                       |
| Manual para la comercialización de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales.                                                                                                                                                   |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## Integración del Proceso

### A. Nombre

Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios.

### B. Objetivo

Optimizar los procedimientos para la elaboración y formalización de los contratos para la prestación de servicios aeroportuarios.

### C. Etapas

| Actividad                            | Tiempo estimado     |
|--------------------------------------|---------------------|
| Negociación y redacción del contrato | 1 a 7 días hábiles  |
| Revisión y aprobación del contrato   | 1 a 10 días hábiles |
| Firma del contrato                   | 1 a 5 días hábiles  |
| Archivo y registro del contrato      | 1 a 3 días hábiles  |

### D. Reglas de Operación

1. Se deberá recibir la carta intención enviada por el transportista.
2. Se deberá solicitar la documentación legal, técnica y administrativa al transportista, necesaria para integrar el expediente.
3. Se deberá presentar la propuesta para la autorización por parte del COCOSA de la celebración del instrumento jurídico correspondiente
4. El COCOSA deberá analizar la propuesta y determinar si autoriza la celebración del contrato.
5. Se deberá informar al transportista y a la Subdirección de Recursos Financieros, los términos y condiciones bajo los cuales se aprobó la celebración del contrato.
6. Se deberá iniciar la elaboración del proyecto de contrato con base en lo autorizado por el COCOSA y los modelos autorizados.
7. Se deberá remitir el proyecto de contrato a la Dirección Jurídica para su revisión y en su caso, emitir sus comentarios.
8. Se deberá enviar el contrato al transportista para su firma.
9. La subdirección deberá recibir el contrato para recabar las firmas internas.
10. Una vez firmado y rubricado el contrato, se deberá enviar el original al transportista, asimismo se deberá solicitar la garantía correspondiente.
11. Una vez formalizado el contrato, se deberá enviar un tanto original a la Subdirección de Recursos Financieros para efectuar las acciones de facturación y cobranza.
12. Se deberá recibir la garantía de cumplimiento y deberá ser enviada para su revisión a la Coordinación de Seguros y Fianzas o en su caso se deberá recibir la carta de crédito stand by y deberá ser enviada a la Dirección Jurídica para su revisión.



13. Se deberá informar al transportista la existencia de observaciones en caso de ser emitidas por la Coordinación de Seguros y Fianzas o en su caso informar las observaciones en caso de ser emitidas por la Dirección Jurídica.
14. En caso de no existir observaciones, la póliza de fianza o carta de crédito stand by se deberá enviar a la coordinación de seguros y fianzas para su resguardo.

## E. Insumos y entregables

### I. Insumos

|                              | Insumo                                                                                                                                                                                         | Proveedor     |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Documentación legal          | Carta intención.                                                                                                                                                                               | Transportista |
|                              | Copia del acta constitutiva de la empresa inscrita en el Registro Público de Comercio.                                                                                                         | Transportista |
|                              | Copia del poder general, para actos de administración o especial, pasado ante la de fe un Notario Público, otorgado a quién firmará el contrato e inscrito en el Registro Público de Comercio. | Transportista |
|                              | Copia de la Concesión o Permiso emitido por la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC), para la explotación del Servicio de Transporte Aéreo otorgado a la aerolínea.                         | Transportista |
| Documentación administrativa | Copia del alta ante la Secretaría de Hacienda en el cual se señale el domicilio fiscal, así como copia de la cédula del R.F.C.                                                                 | Transportista |
|                              | Comprobante de domicilio.                                                                                                                                                                      | Transportista |
|                              | Copia de identificación oficial con fotografía vigente, nombre completo y firma de la persona que firmará el contrato.                                                                         | Transportista |
|                              | Copia de la póliza de seguro de responsabilidad civil por daños a terceros a que se refiere la Ley de Aviación Civil.                                                                          | Transportista |
|                              | Copia del oficio de aprobación de la póliza de seguro, expedido por parte de la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC).                                                                      | Transportista |
|                              | Formato de Información General de la Empresa.                                                                                                                                                  | Transportista |
| Documentación técnica        | Certificado de Aeronavegabilidad vigente.                                                                                                                                                      | Transportista |
|                              | Certificado de Matrícula vigente.                                                                                                                                                              | Transportista |
|                              | Hojas del Manual de Especificaciones Técnicas del fabricante relativas al Peso Máximo de Aterrizaje (MLW), Peso Máximo de Despegue (MTOW) y el Peso Cero Combustible (MZFW).                   | Transportista |
|                              | Hoja de la configuración física de la capacidad en pasajeros de la aeronave.                                                                                                                   | Transportista |
|                              | Carta donde se manifieste el monto de facturación mensual estimado.                                                                                                                            | Transportista |
|                              | Póliza de fianza.                                                                                                                                                                              | Transportista |

### II. Entregables

| Entregable       | Usuario                                                                            |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Cédula de COCOSA | -Dirección Jurídica<br>-Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios |
| Contrato         | -Transportista<br>-Coordinación de Seguros y Fianzas                               |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|                               |                                       |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| Oficios                       | -Subdirección de Recursos Financieros |
|                               | -Transportista                        |
|                               | -Coordinación de Seguros y Fianzas    |
|                               | -Subdirección de Recursos Financieros |
| Carpeta física del expediente | -Dirección Jurídica                   |
|                               | -DCS                                  |
|                               | -Dirección Jurídica                   |

## F. Eventos detonadores

| Procedimiento                                      | Evento detonador                     |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1.- Conformación del expediente del transportista. | Recepción de carta intención         |
| 2.- Autorización del COCOSA.                       | Entrega de la documentación completa |
| 3.- Elaboración y formalización del contrato.      | Aprobación por parte del COCOSA      |
| 4.- Administración del contrato.                   | Firma del transportista              |

## G. Roles y responsabilidades

| Rol                                                       | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Director Comercial y de Servicios                         | Presentar ante COCOSA las propuestas de contrato a formalizar.<br>Intervenir en el trámite para la resolución expedita del proceso de formalización de contrato.<br>Evaluar estrategias de negociación los representantes de líneas aéreas.                 |
| Subdirector de Servicios Aeroportuarios y Complementarios | Examinar los términos y condiciones bajo los cuales se celebra un contrato.<br>Coordinar el proceso de formalización de contratos<br>Evaluar y turnar los asuntos cuya complejidad y relevancia, deban ser atendidos por la Dirección Jurídica.             |
| Gerente de Servicios Aeroportuarios                       | Orientar al solicitante respecto a la información y documentación requerida.<br>Aprobar tramites que anteceden la formalización del contrato.<br>Vigilar que los términos y condiciones establecidas en las cédulas de COCOSA sean acordes a lo solicitado. |
| Coordinador de Control de Servicios Aeroportuarios        | Integrar los expedientes con la documentación entregada por las aerolíneas<br>Intervenir en la formulación de los contratos.<br>Revisar los tramites que deban ser aprobados por la gerencia.                                                               |
| Gestor de contratos                                       | Elaborar los proyectos de cédulas para ser presentadas ante el COCOSA.<br>Elaborar los proyectos de contratos.                                                                                                                                              |

## H. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

1. Correo electrónico institucional
2. Office 365.
3. Sistema Government Resource Planning [GRP]



## I. Riesgos

| No. | Procedimiento / actividad                                                     | Descripción del riesgo                                                 | Clasificación de riesgo   | Descripción del factor de riesgo                                                 | Clasificación del factor de riesgo | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto                                       | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1   | Elaboración y formalización del contrato / Recibe respuesta del transportista | El transportista no firma el contrato                                  | Administrativo-legal      | No se llegó a un acuerdo/ no se cubrió requerimientos legales administrativos    | Humano                             | Externo                  | Causaría daño a la imagen institucional y patrimonio                  | Trimestral   | Moderado         | Remota                     |
| 2   | Elaboración y formalización del contrato / Revisa el proyecto                 | Calcular con datos incorrectos el monto de la garantía de cumplimiento | Administrativo-Financiero | Se proporcionó información errónea y/o el sistema no está en óptimas condiciones | Humano-Técnico/Administrativo      | Interno-Externo          | Causaría un daño en el patrimonio y se puede corregir en poco tiempo. | Anual        | Bajo             | Remota                     |

## J. Controles asociados al riesgo

| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control                                                                | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1                      | Realizar negociaciones previas                                                         | Preventivo      | No               | No          | Sí        | No          | Deficiente                | No         |
| 1                      | Revisión cualitativa y cuantitativa de la documentación entregada por el transportista | Preventivo      | Sí               | Sí          | Sí        | Sí          | Suficiente                | Sí         |
| 2                      | Cotejar la información                                                                 | Preventivo      | Sí               | No          | Sí        | Sí          | Deficiente                | Sí         |

## K. Indicadores y Métricas

|                        |                                                      |
|------------------------|------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 1 | Integración de expediente                            |
| Fórmula                | El= Expedientes completos/Número de cartas intención |
| Línea base             | No disponible                                        |

|                        |                                                          |
|------------------------|----------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 2 | Formalización de contratos                               |
| Fórmula                | CF= (Contratos autorizados/Expedientes integrados) * 100 |
| Línea base             | No disponible                                            |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios  
Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELLES

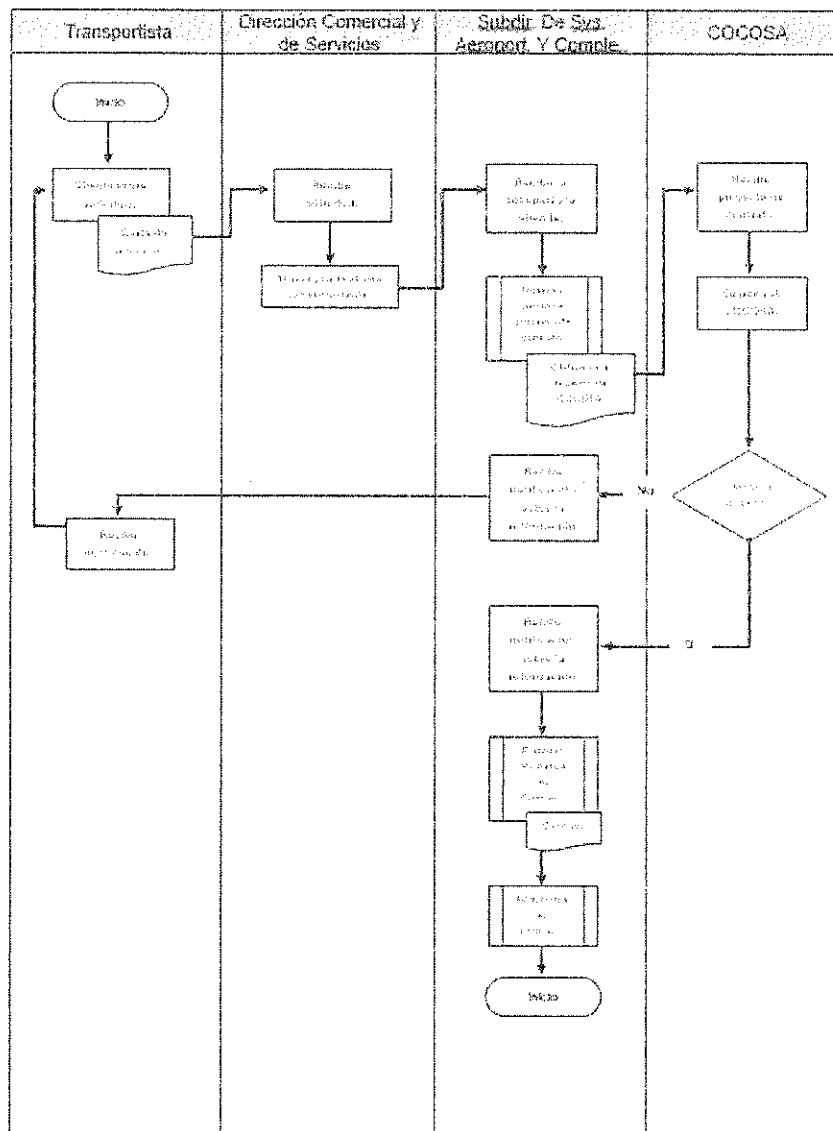
## L. Recursos

1. Equipo de computo
2. Acceso a internet
3. Impresora
4. Dispositivo de almacenamiento de masivo (USB)
5. Mobiliario
6. Papelería

## M. Formatos y reportes

- I. Formatos
  1. Cédula de COCOSA
  2. Información General de la empresa.
- II. Reportes
  1. Reporte GRP.

### Proceso 1. Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios.



## Procedimiento 1. Conformación del expediente del transportista.

### A. Objetivo

Integrar el expediente con la documentación legal, técnica y administrativa necesaria para poder presentar la autorización del COCOSA para la celebración de un contrato mercantil para la prestación de servicios aeroportuarios.

### B. Normativa aplicable

|                                                                                             | Artículos que aplican |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Manual para la comercialización de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales. | Capítulo VIII         |

### C. Reglas de Operación

- 1.- Se deberá recibir la carta intención enviada por el transportista.
- 2.- Se deberá solicitar al transportista la documentación legal y técnica necesaria para integrar el expediente.
- 3.- La documentación deberá ser enviada a la Dirección Jurídica para su revisión.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                                                                                                                                                                                         | Proveedor     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Carta intención.                                                                                                                                                                               | Transportista |
| Copia del acta constitutiva de la empresa inscrita en el Registro Público de Comercio.                                                                                                         | Transportista |
| Copia del poder general, para actos de administración o especial, pasado ante la de fe un Notario Público, otorgado a quién firmará el contrato e inscrito en el Registro Público de Comercio. | Transportista |
| Comprobante de domicilio.                                                                                                                                                                      | Transportista |
| Copia del alta ante la Secretaría de Hacienda en el cual se señale el domicilio fiscal, así como copia de la cédula del R.F.C.                                                                 | Transportista |
| Copia de la Concesión o Permiso emitido por la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC), para la explotación del Servicio de Transporte Aéreo otorgado a la aerolínea.                         | Transportista |
| Copia de identificación oficial con fotografía vigente, nombre completo y firma de la persona que firmará el contrato.                                                                         | Transportista |
| Copia de la póliza de seguro de responsabilidad civil por daños a terceros a que se refiere la Ley de Aviación Civil.                                                                          | Transportista |
| Copia del oficio de aprobación de la póliza de seguro, expedido por parte de la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC).                                                                      | Transportista |
| Certificado de Aeronavegabilidad vigente.                                                                                                                                                      | Transportista |
| Certificado de Matrícula vigente.                                                                                                                                                              | Transportista |
| Hojas del Manual de Especificaciones Técnicas del fabricante relativas al Peso Máximo de Aterrizaje (MLW), Peso Máximo de Despegue (MTOW) y el Peso Cero Combustible (MZFW).                   | Transportista |
| Hoja de la configuración física de la capacidad en pasajeros de la aeronave.                                                                                                                   | Transportista |
| Formato de Información General de la Empresa.                                                                                                                                                  | Transportista |

Carta donde se manifieste el monto de facturación mensual estimado

Transportista

Oficio con observaciones.

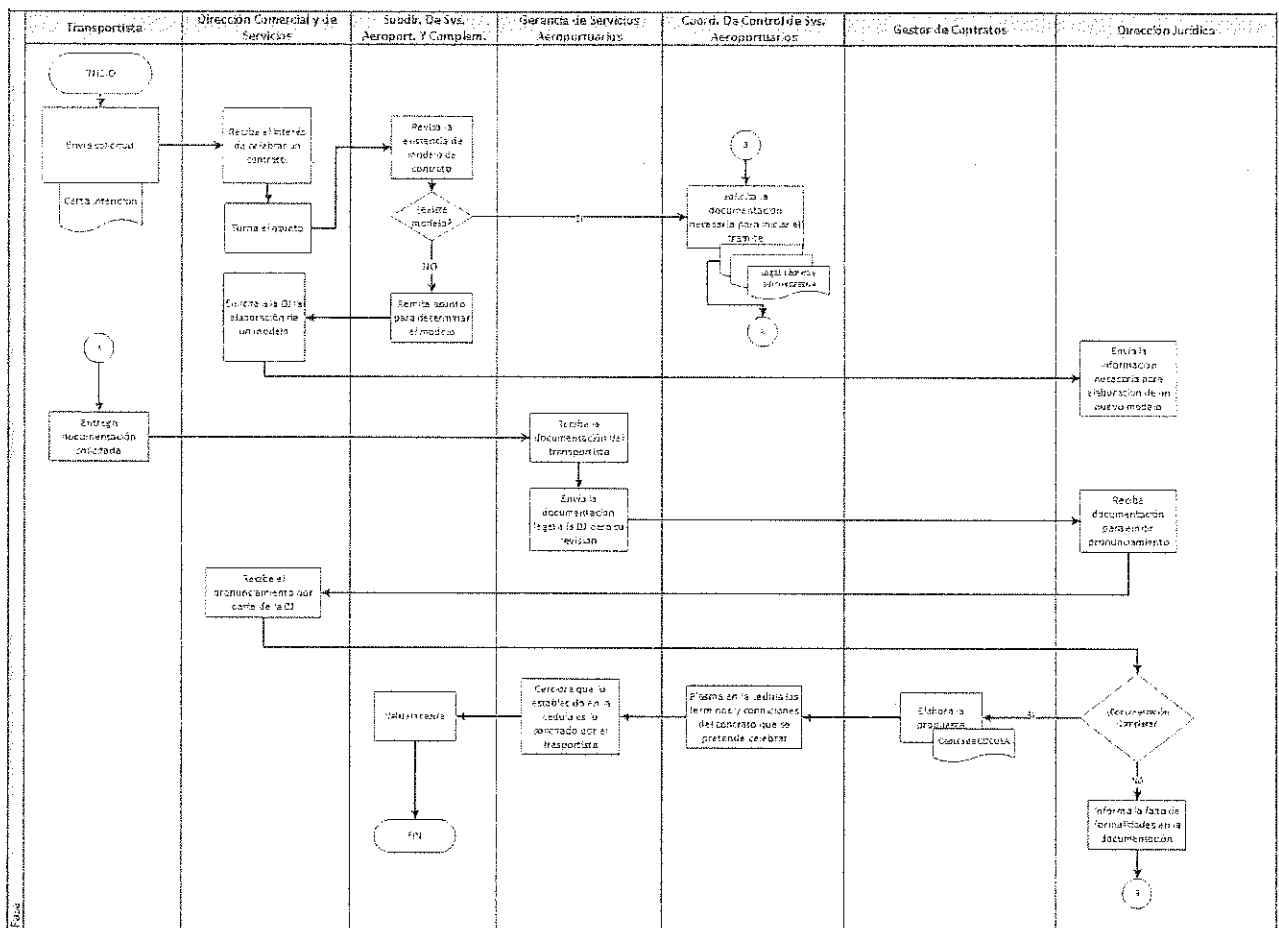
Dirección Jurídica

## II. Entregables

| Entregable       | Usuario |
|------------------|---------|
| Cédula de COCOSA | COCOSA  |

## E. Diagrama.

### Procedimiento I. Conformación del Expediente del Transportista.





**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## F. Descripción

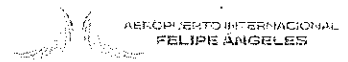
| No. | Actividad                                                                                                                                                                                                                     | Descripción                                                                                                                                          | Responsables | Documentos                                                      | Recursos                                                                        |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Se recibe carta intención.                                                                                                                                                                                                    | Recibe la carta intención en la que el transportista solicita las condiciones bajo las cuales se pretende celebrar un contrato, turnándola a la GSA. | DSC          | Carta intención                                                 | Impresora y equipo de computo                                                   |
| 2   | Revisa que exista un modelo de contrato.<br>a) Si existe (actividad 4)<br>b) No existe. Remite el asunto para determinar el modelo.                                                                                           | a) Verifica los requisitos necesarios que serán solicitados al transportista.<br>b) Informa a la DCS la inexistencia de modelo.                      | SSAC         |                                                                 | Equipo de computo                                                               |
| 3   | Solicita a la Dirección Jurídica la elaboración de un modelo de contrato. (actividad 2, )                                                                                                                                     | Envía a la información necesaria para el nuevo modelo de contrato y que éste sea aprobado por el COCOSA.                                             | DCS          | Documentación legal.                                            | Equipo de computo                                                               |
| 4   | Solicita documentación legal, técnica y técnica al transportista.                                                                                                                                                             | Genera la comunicación con el transportista a fin de dar a conocer los requisitos y documentación legal, técnica y administrativa indispensable.     | CCSA         | Oficio                                                          | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico institucional                           |
| 5   | Recibe la documentación solicitada.                                                                                                                                                                                           | Turna la documentación a la CCSA.                                                                                                                    | GSA          | Documentación legal, técnica y administrativa del transportista | Impresora y equipo de cómputo                                                   |
| 6   | Revisa la documentación enviada por el transportista                                                                                                                                                                          | Verifica que la documentación solicitada esté completa e informa a la GSA                                                                            | GSA          |                                                                 | Impresora y equipo de computo                                                   |
| 7   | Envía a la Dirección Jurídica los documentos legales del transportista                                                                                                                                                        | Integra el expediente para la revisión y emisión del pronunciamiento respecto a la documentación y del modelo de contrato solicitado.                | GSA          | Expediente físico                                               | Impresora y equipo de computo                                                   |
| 8   | Recibe el pronunciamiento por parte de la DJ:<br>a) Determina que la documentación legal cumple con los requisitos solicitados (actividad 9)<br>b) Informa la falta de formalidades en la documentación legal. (actividad 4). | a) Recaba los elementos necesarios para la presentación de propuesta.<br>b) Solicita al transportista la documentación faltante.                     | DCS          | Oficio                                                          | Impresora y equipo de computo (tiempo aproximado de ejecución) 7 días naturales |

Macroproceso: Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

Proceso: Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios

Clave de Identificación: AIFA-MPP-DCS-02-2025

Versión: 1



|    |                             |                                                                                       |           |                               |
|----|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------|
| 9  | Elabora la cédula de COCOSA | Plasma en la cédula las condiciones bajo las cuales se pretende celebrar el contrato. | Gestor de | Impresora y equipo de cómputo |
| 10 | Revisa la cédula de COCOSA  | Cerciora que las condiciones solicitadas sean conforme a lo solicitado                | CCSA      | Equipo de cómputo             |

## Procedimiento 2. Autorización del COCOSA.

### A. Objetivo

Solicitar al Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales, su autorización para celebrar un contrato mercantil para la prestación de servicios aeroportuarios con el transportista solicitante.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. (COCOSA) |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales.                                                                           |

### C. Reglas de Operación

- 1.- El titular de la Dirección Comercial y de Servicios deberá presentar la propuesta para la autorización por parte del COCOSA.
- 2.- Se deberá analizar la propuesta y deberá determinar si autoriza la celebración del contrato.
- 3.- Se deberá informar al transportista y a la Subdirección de Recursos Financieros, los términos y condiciones bajo los cuales se aprobó la celebración del contrato.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                                                                                                                         | Proveedor                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Cédula de COCOSA                                                                                                               | Dirección Comercial y de Servicios |
| Carta intención                                                                                                                | Transportista                      |
| Copia de la Concesión o Permiso emitido por AFAC, para la explotación del Servicio de Transporte Aéreo otorgado a la aerolínea | Transportista                      |

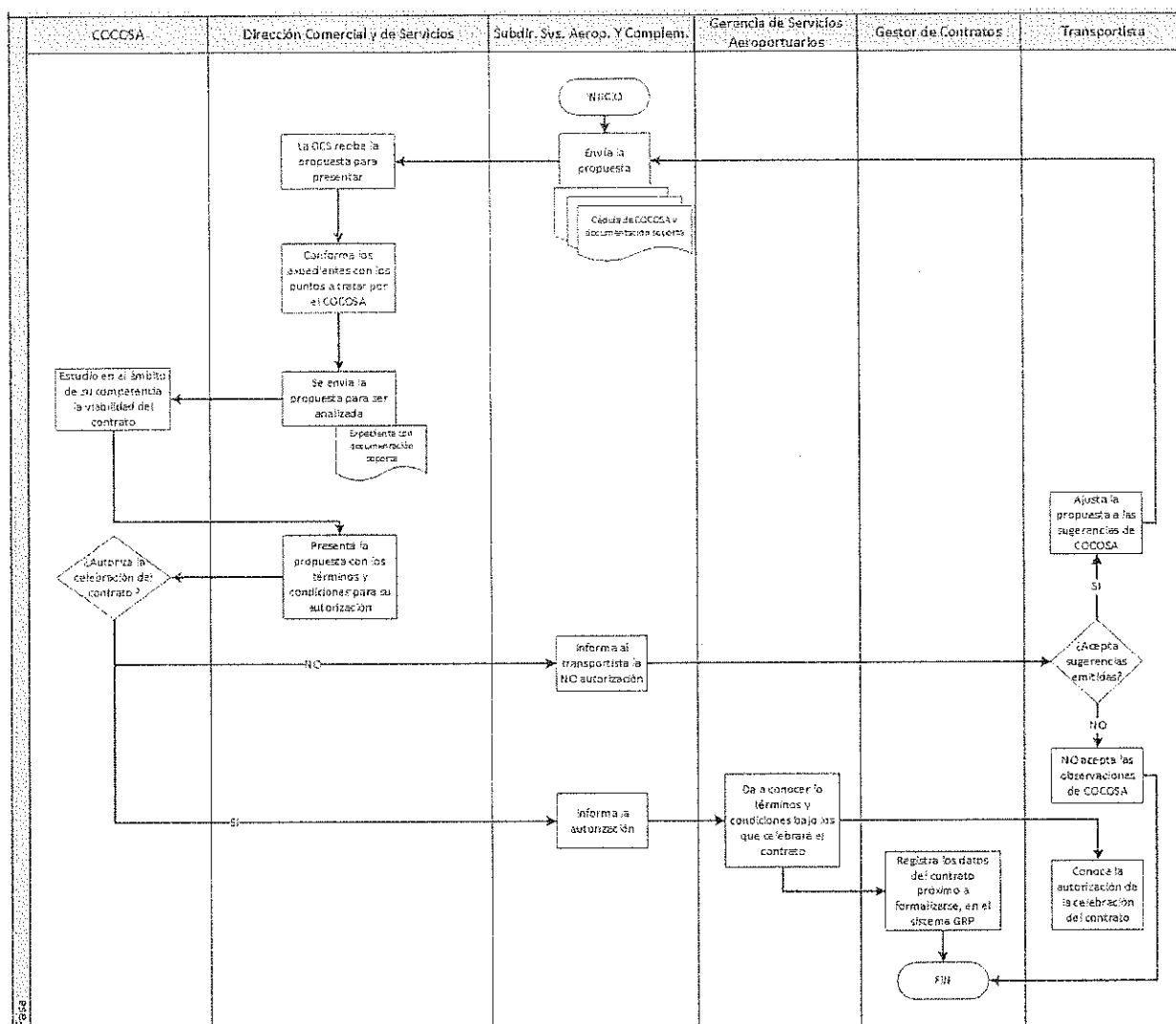
#### II. Entregables



| Entregable               | Usuario                                                                            |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Acta de sesión de COCOSA | -Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios<br>-Dirección Jurídica |

## E. Diagrama.

### Procedimiento 2. Autorización del COCOSA.





## F. Descripción

| No. | Actividad                                                                                                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                | Responsables        | Documentos                    | Recursos                                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Envía a la DCS la cédula del COCOSA con la carta intención                                                                  | Junto con la cédula del COCOSA se debe adjuntar la documentación soporte para el análisis de la propuesta                                                                                                                                  | SSAC                | Cedula de COCOSA y expediente | Equipo de computo                                                      |
| 2   | Conforma los expedientes de los puntos a tratar en la sesión del COCOSA                                                     | Una vez recibidos los documentos y cédulas enviados por la SSAC, integra el expediente y elabora las carpetas para cada uno de los miembros del COCOSA.                                                                                    | DCS                 | Carpeta física                | Impresora y equipo de computo                                          |
| 3   | Envía a cada miembro del COCOSA el expediente de la propuesta.                                                              | Se envía el expediente con antelación para estar en posibilidad de analizar la propuesta.                                                                                                                                                  | DCS                 | Carpeta física                | Impresora y equipo de computo                                          |
| 4   | Recibe el expediente para analizar propuesta                                                                                | Estudia desde el ámbito de su competencia la viabilidad de celebrar el contrato solicitado, y en su oportunidad emitir una opinión.                                                                                                        | Miembros del COCOSA | Cedula de COCOSA              | (Tiempo estimado de ejecución) 5 días hábiles                          |
| 5   | Presenta la propuesta para su autorización                                                                                  | Elabora la presentación de la propuesta en comento, en la que describe términos y condiciones bajo las cuales se pretende celebrar el contrato.                                                                                            | DCS                 | Propuesta de contrato         | Impresora y equipo de computo (tiempo aproximado de ejecución) 60 min. |
| 6   | Decide a cerca de la propuesta presentada                                                                                   | Elabora el acta de sesión e informa a la DCS y SSAC los asuntos aprobados referente a la propuesta.                                                                                                                                        | COCOSA              |                               | Impresora y equipo de computo                                          |
| 7   | Conoce la decisión emitida por los miembros del COCOSA.<br>a) Autoriza la propuesta.<br>b) No autoriza y/o sugiere cambios. | a) Elabora oficio para notificar al transportista y a la Subdirección de Recursos Financieros la autorización de celebración.<br>b) Elabora oficio para notificar al transportista la no autorización y en su caso, los cambios sugeridos. | SSAC                | Acta de sesión de COCOSA      | Impresora y equipo de computo                                          |
| 8   | Informa al transportista la no aprobación de su solicitud.                                                                  | Hace del conocimiento del transportista los razonamientos por los que no se autorizó la celebración del contrato y las sugerencias emitidas para la autorización de ésta.                                                                  | SSAC                | Oficio para informar          | Impresora y equipo de computo correo institucional                     |
| 9   | Recibe respuesta por parte del transportista en algunos de los siguientes sentidos:<br>a) Decide ajustar su propuesta a las | a) Envía la nueva propuesta del transportista junto con la cédula de COCOSA correspondiente, a la DCS.<br>b) Invita al transportista a reconsiderar su decisión.<br>No es necesario informar a los miembros del COCOSA.                    | SSAC                |                               | Sistemas (correo institucional)                                        |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|    |                                                                   |                                                                                                                                                                                           |                              |                                                           |
|----|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|    | sugerencias emitidas por los miembros del COCOSA (actividad 1)    |                                                                                                                                                                                           |                              |                                                           |
|    | b) Decide no aceptar las sugerencias (fin del proceso).           |                                                                                                                                                                                           |                              |                                                           |
| 10 | Informa al transportista y a la SRF la autorización de propuesta. | Da a conocer los términos y condiciones bajo los cuales se celebrará el contrato.                                                                                                         | GSA                          | Sistemas (correo institucional)                           |
| 11 | Ingresa al sistema GRP los datos necesarios                       | Registra los datos del contrato próximo a formalizarse para que las áreas involucradas tengan conocimiento de los términos y condiciones bajo los cuales se pretende formalizar el mismo. | Gestor de Contrato contrato. | GRP<br><br>(tiempo aproximado de ejecución)<br>30 minutos |

### Procedimiento 3. Elaboración y formalización del contrato.

#### A. Objetivo

Concretar la relación contractual con las aerolíneas, observando en todo momento que se establezcan las condiciones bajo las cuales fue autorizada la celebración del mismo, para dar certeza en el cumplimiento de las obligaciones pactadas.

#### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                                                                                                                            |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                                                           |
| Código de Comercio.                                                                                                                           |
| Código Civil Federal                                                                                                                          |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales.                                                   |
| Política para la formalización de contratos de la Dirección Comercial y de Servicios del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles S.A. de C.V. |

#### C. Etapas

| Actividad                            | Tiempo estimado     |
|--------------------------------------|---------------------|
| Negociación y redacción del contrato | 1 a 7 días hábiles  |
| Revisión y aprobación del contrato   | 1 a 10 días hábiles |
| Firma del contrato                   | 1 a 5 días hábiles  |
| Archivo y registro del contrato      | 1 a 3 días hábiles  |

#### D. Reglas de Operación

- 1.- Se deberá iniciar con la elaboración del proyecto de contrato con base en los modelos autorizados.
- 2.- La dirección jurídica deberá emitir sus comentarios respecto al proyecto de contrato.
- 3.- Se deberá enviar el proyecto del contrato al transportista para su firma.
- 4.- La subdirección deberá recibir el contrato para recabar las firmas internas.

#### E. Insumos y entregables

##### I. Insumos

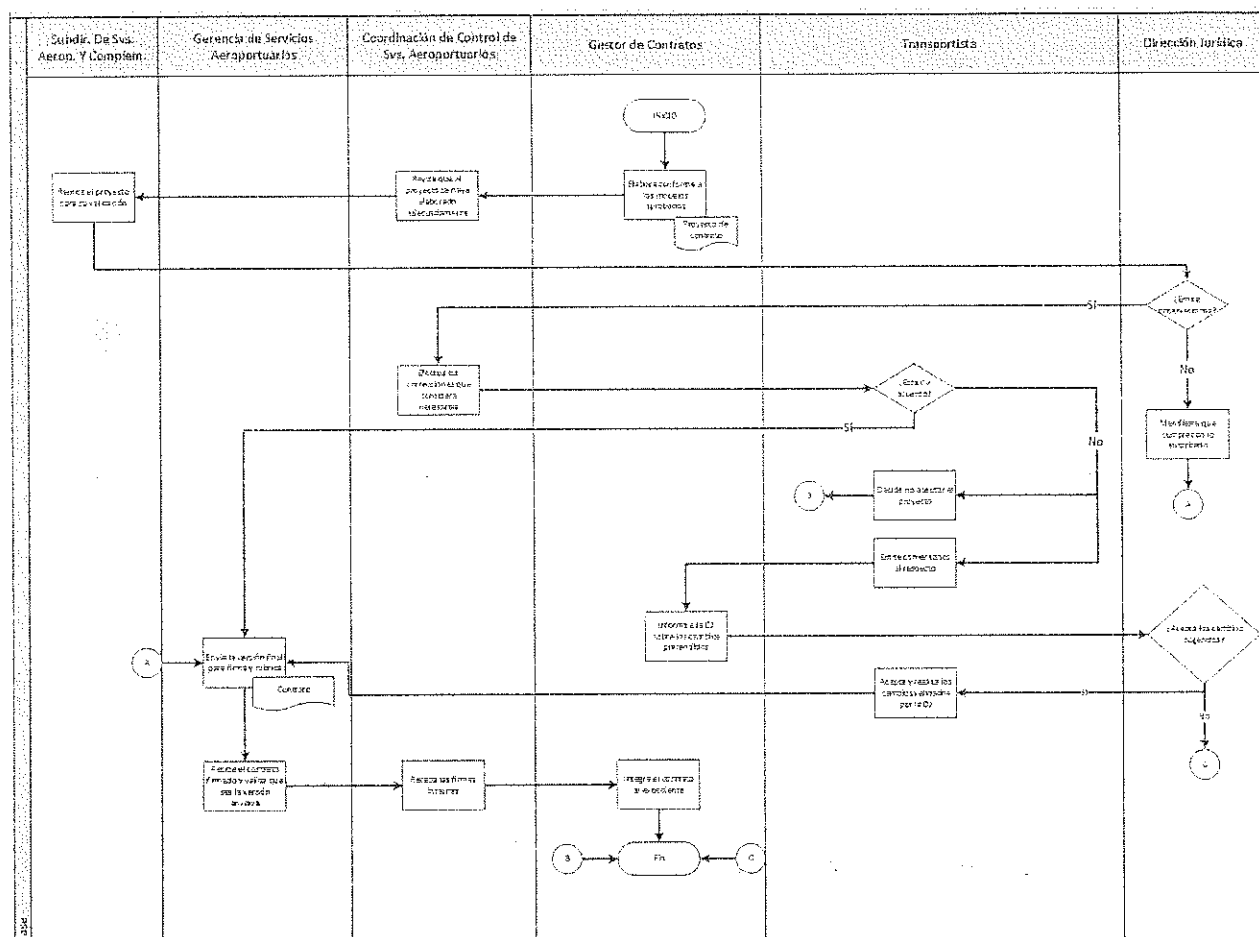
| Insumo                      | Proveedor |
|-----------------------------|-----------|
| Cédula de COCOSA autorizada | COCOSA    |

##### II. Entregables

| Entregable           | Usuario                                                  |
|----------------------|----------------------------------------------------------|
| Proyecto de Contrato | Dirección Jurídica                                       |
| Contrato formalizado | Transportista<br>Subdirección de Recursos Financieros    |
| Carpeta física       | Dirección Jurídica<br>Dirección Comercial y de Servicios |

## F. Diagrama.

### Procedimiento 3. Elaboración y formalización de contrato.



## G. Descripción

| No. | Actividad                       | Descripción                                                                                                                       | Responsables        | Documentos           | Recursos                      |
|-----|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|-------------------------------|
| 1   | Elabora el proyecto de contrato | Se elabora el proyecto de contrato a los modelos establecidos.                                                                    | Gestor de Contratos | Proyecto de contrato | Equipo de computo             |
| 2   | Revisa el proyecto              | Analiza que el proyecto se haga bajo el modelo requerido y con base a las condiciones bajo las cuales fue aprobado por el COCOSA. | CCSA                | Proyecto de contrato |                               |
| 3   | Envía proyecto a la DJ          | Remite el proyecto para que la DJ emita su pronunciamiento y valide que éste se haya elaborado conforme a lo autorizado.          | SSAC                | Proyecto de contrato | Impresora y equipo de computo |





|    |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                            |                      |                                                     |                                          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 4  | Recibe el pronunciamiento de jurídico:<br>a) Emite observaciones al proyecto<br>b) Manifiesta que cumple con lo autorizado.                                                                                                                          | Efectúa las correcciones que considere necesarias                                                                                                                                          | CCSA                 |                                                     | Equipo de computo                        |
| 5  | Envía el proyecto al transportista                                                                                                                                                                                                                   | Realizar las gestiones necesarias para que el transportista conozca la versión del contrato a formalizar.                                                                                  | CCSA                 |                                                     | Correo institucional                     |
| 6  | Recibe respuesta del transportista:<br>a) Está de acuerdo con la versión final del contrato (actividad 10).<br>b) Emite comentarios al respecto y presenta propuesta de cambios (actividad 7).<br>c) Decide no aceptar el proyecto (fin del proceso) | a) Instruye para enviar las versiones definitivas al transportista.<br>b) Elabora oficio para que la DJ emita su pronunciamiento.<br>c) Invita a reconsiderar la celebración del contrato. | CCSA                 | Oficio de envío de Contrato                         | Impresora y equipo de computo            |
| 7  | Informa los comentarios del transportista.                                                                                                                                                                                                           | Envía oficio en el que informa a la DJ sobre los cambios que pretende realizar el transportista al proyecto enviado,                                                                       | Gestor de contratos. | de oficio                                           | Impresora y equipo de computo            |
| 8  | Recibe pronunciamiento de jurídico:<br>a) acepta los cambios sugeridos. (actividad 9)<br>b) No acepta los cambios (actividad 6).                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                            | CCSA                 | Oficio de con observaciones en proyecto de contrato |                                          |
| 9  | Realiza los cambios aceptados                                                                                                                                                                                                                        | Plasma en el contrato los cambios validados por la DJ.                                                                                                                                     | GSA                  |                                                     | Equipo de computo                        |
| 10 | Envía la versión definitiva de los contratos                                                                                                                                                                                                         | Hace llegar al transportista el contrato en cuatro tantos, para la firma y rubrica de los mismos.                                                                                          | GSA                  | contratos                                           | Impresora y equipo de computo<br>Correo. |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|    |                                 |                                                                                                                 |                                     |                                                                                            |
|----|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Recibe los contratos originales | Verifica que sean los contratos que fueron enviados.                                                            | GSA                                 | Máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha marcada como inicio de vigencia. |
| 12 | Recaba las firmas internas      | Coordina y verifica que la persona encargada de firmar y rubricar el contrato quien tiene facultades para ello. | CCSA                                | 24 horas                                                                                   |
| 13 | Archiva el contrato             | Integra al expediente correspondiente, el contrato original.                                                    | Gestor de Contratos. Carpeta física | 5 minutos                                                                                  |

#### Procedimiento 4. Administración del contrato.

##### A. Objetivo

Asegurar que los términos y condiciones pactados entre AIFA y la aerolínea se cumplan, para que las áreas involucradas en los procedimientos, en el ámbito de su competencia, efectúen las acciones pertinentes.

##### B. Normativa aplicable

| Nombre de la Normatividad                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

##### C. Reglas de Operación

- 1.- Una vez firmado y rubricado el contrato, se deberá enviar original del mismo al transportista, solicitando la garantía correspondiente.
- 2.- Formalizado el contrato, se deberá enviar un tanto a la Subdirección de recursos Financieros para efectuar las acciones de facturación y cobranza.
- 3.- Se deberá recibir la garantía y se deberá enviar para su revisión a la Coordinación de Seguros y Fianzas.

##### D. Insumos y entregables

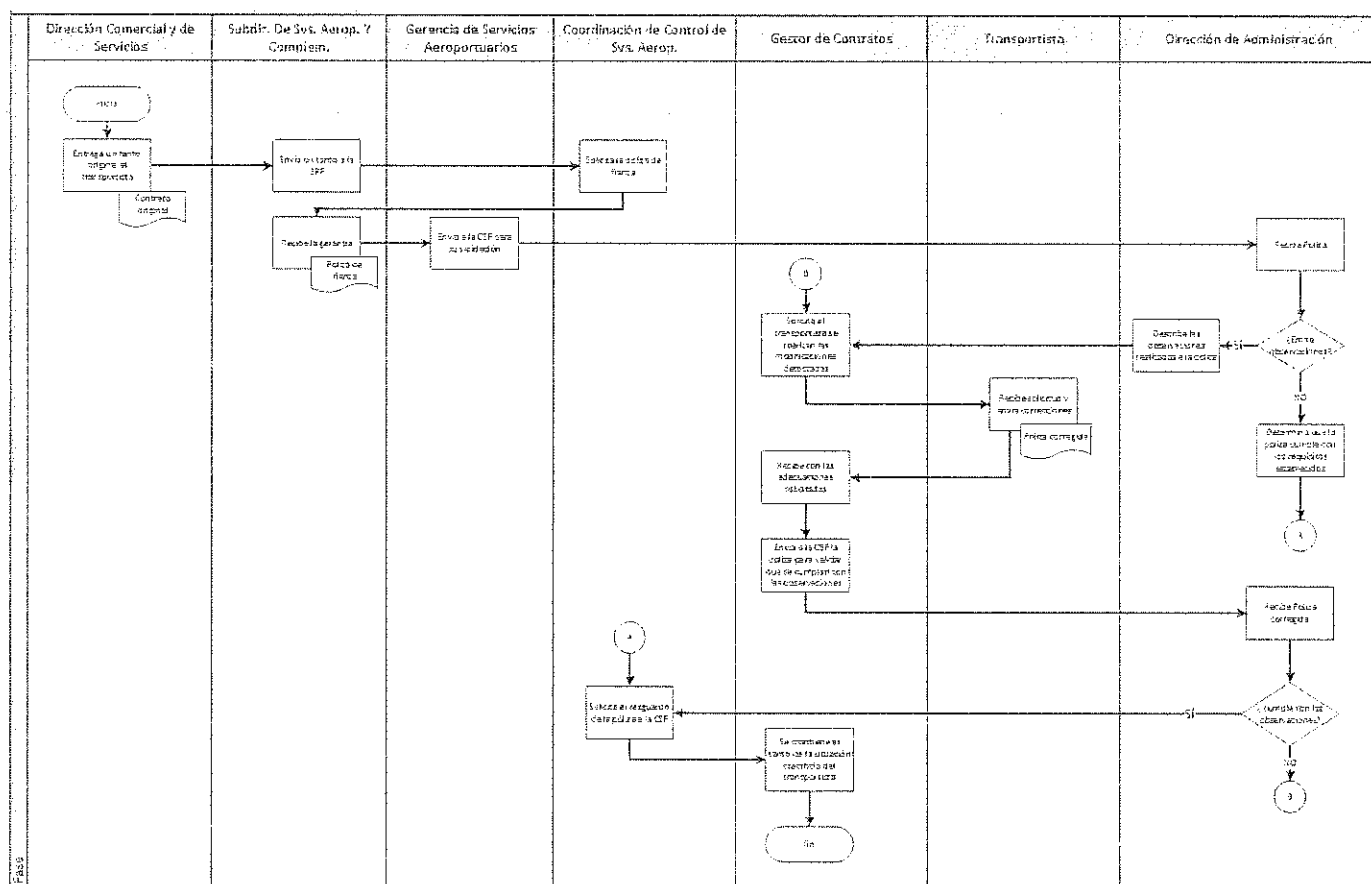
###### I. Insumos

| Insumo               | Proveedor                          |
|----------------------|------------------------------------|
| Contrato formalizado | Dirección Comercial y de Servicios |

# Transportista

|                      | Entregable | Usuario                              |
|----------------------|------------|--------------------------------------|
| Póliza de garantía   |            | Coordinación de Seguros y Fianzas    |
| Contrato formalizado |            | Subdirección de Recursos Financieros |
|                      |            | Transportista                        |

#### Procedimiento 4. Administración del Contrato.



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios  
Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## F. Descripción.

| No. | Actividad                                                                                                                                                                                            | Descripción                                                                                                                                                      | Responsables         | Documentos                                    | Recursos                                                                               |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Envía contrato formalizado al transportista                                                                                                                                                          | Entregar un tanto en original del contrato debidamente rubricado y firmado para dar cumplimiento a lo pactado.                                                   | DCS                  | Contrato                                      | Correo                                                                                 |
| 2   | Envía un ejemplar a la SRF                                                                                                                                                                           | Entregar a la SRF copia del contrato para que inicie las acciones de facturación y cobranza.                                                                     | SSAC                 | Contrato                                      | (tiempo aproximado de ejecución)<br>60 minutos                                         |
| 3   | Instruye solicitar la póliza de fianza.                                                                                                                                                              | En cumplimiento a lo establecido en el contrato, gira instrucciones para hacer las gestiones necesarias y solicitar la garantía.                                 | CCSA                 | Oficio y contrato donde se establece el monto | Correo institucional                                                                   |
| 4   | Recibe la póliza de fianza por parte del transportista                                                                                                                                               | Enviar a revisión la póliza y solicita a la CSF que revise y valide la póliza entregada por el transportista y emita observaciones.                              | SSAC                 | Póliza                                        | Correo institucional<br><br>30 días hábiles posteriores a la entrega del contrato      |
| 5   | Envía la póliza a la CSF                                                                                                                                                                             | Envía a revisión la póliza y solicita a la CSF que revise y valide la póliza entregada por el transportista y emita sus observaciones.                           | GSA                  | Póliza                                        | Correo institucional                                                                   |
| 6   | Recibe los comentarios emitidos por la CSF:<br>a) No hay observaciones y cumple con los requisitos establecidos en el contrato (actividad 10).<br>b) Emite las observaciones a la póliza de garantía | a) Elabora oficio para mandar resguardo la póliza.<br>b) Solicita el proyecto de oficio para comunicar al transportista las observaciones a la póliza entregada. | CSF                  | Oficio                                        | Impresora y equipo de computo<br><br>15 días hábiles a partir de la fecha de recepción |
| 7   | Envía observaciones al transportista                                                                                                                                                                 | Elabora oficio en el que se describan las                                                                                                                        | Gestor de contratos. | Oficio enviado por la CSF                     |                                                                                        |

|    |                                                                                                     |                                                                                                        |                      |           |                               |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|-------------------------------|
|    |                                                                                                     | observaciones realizadas por la CSF                                                                    |                      |           | Impresora y equipo de computo |
| 8  | Verifica el oficio para solicitar modificaciones a la póliza                                        | Rubrica el oficio con las observaciones señaladas en el oficio                                         | CCSA                 |           |                               |
| 9  | Otorga su Vo. Bo. para enviar el oficio al transportista solicitando las adecuaciones de la póliza. | Valida que las observaciones emitidas por la CSF sean conforme a lo establecido en el contrato         | GSA                  | Oficio    | Impresora y equipo de computo |
| 10 | Recibe la póliza (actividad 4).                                                                     | Turna a la CCSA la póliza con las modificaciones.                                                      | GSA                  | Póliza    | Correo institucional          |
| 11 | Solicita el resguardo de la póliza                                                                  | Instruye al gestor para solicitar a la CSF el resguardo de la póliza.                                  | CCSA                 | Oficio    | Correo institucional          |
| 12 | Envía la póliza de fianza a CSF                                                                     | Elabora el oficio dirigido a la CSF, solicitando el resguardo de la póliza de fianza adjuntando ésta.  | Gestor de contratos. | de Oficio | Impresora y equipo de computo |
| 13 | Se mantiene al tanto de la situación en que se encuentra el transportista.                          | Periódicamente ingresa al sistema GRP para conocer la situación para futuras relaciones contractuales. | Gestor de contratos. | de        | GRP                           |



**AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES**

## **Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.**

**Macroproceso:  
Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.**

**Proceso:  
2. Formalización de Convenios para la  
Recolección y Entrega de la Tarifa de Uso de  
Aeropuerto**

**Fecha de  
Aprobación  
Versión**

**09/09/2025**

**1**



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

### Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimiento

| Fecha de Elaboración |    |     |    |     | Tipo de Manual |           | Versión          |   |
|----------------------|----|-----|----|-----|----------------|-----------|------------------|---|
| Día                  | 07 | Mes | 04 | Año | 2025           | Nuevo [ ] | Modificación [X] | 1 |

### Nombre del Manual de Proceso y Procedimientos

Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

#### Objetivo

Optimizar los procedimientos para la formalización de los Convenios para la Recolección y Entrega de la Tarifa de Uso de Aeropuerto.

| Contenido                                                                                      |               |                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------|
| Proceso                                                                                        | Subproceso    | Procedimientos                                                |
| 2. Formalización de Convenios para la Recolección y Entrega de la Tarifa de Uso de Aeropuerto. |               | 1.- Conformación del expediente del transportista.            |
|                                                                                                |               | 2.- Autorización del COCOSA.                                  |
|                                                                                                |               | 3.- Elaboración y formalización del convenio.                 |
|                                                                                                |               | 4.- Administración del convenio.                              |
|                                                                                                |               | 5.- Ajuste mensual de la TUA internacional al tipo de cambio. |
| Nombre / Puesto                                                                                | Participación | Firma                                                         |

Román Rosendo Martínez Baños  
Profesional Ejecutivo  
Aeroportuario.

Elaboró

Lic. Raúl Rodríguez Bautista.  
Subdirector de Servicios  
Aeroportuarios y  
Complementarios

Aprobó

### Observaciones

Sin observaciones

## Glosario de Términos y Siglas

### Términos

| Término                          | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Aeronave                         | Cualquier vehículo capaz de transitar con autonomía en el espacio aéreo con personas, carga o correo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Aeropuerto                       | Aeródromo civil de servicio público, que cuenta con las instalaciones y servicios adecuados para la recepción y despacho de aeronaves, pasajeros, carga y correo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Certificado de aeronavegabilidad | Documento oficial que acredita que la aeronave está en condiciones técnicas satisfactorias para realizar operaciones de vuelo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Certificado de matrícula         | Documento que identifica y determina la nacionalidad de la aeronave;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Concesión                        | Documento que otorga la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes a las personas morales de nacionalidad mexicana para prestar el servicio público de transporte aéreo nacional regular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Convenio                         | Acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Pasajero                         | Persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá esta calidad, desde el momento en que realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto del mismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Permiso                          | Documento que otorga la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes a las sociedades extranjeras para prestar el servicio de transporte aéreo internacional regular y no regular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Garantía de cumplimiento         | Póliza de fianza o carta de crédito stand by equivalente a 12 (doce) veces la contraprestación mensual, o depósito numerario equivalente a 6 (seis) veces la contraprestación mensual conforme al Manual para la Comercialización de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Servicios Aeroportuarios         | Son aquellos que le corresponde prestar originariamente al concesionario o permisionario, de acuerdo con la clasificación del aeródromo civil, y que pueden proporcionarse directamente o a través de terceros que designe y contrate. Estos servicios incluyen los correspondientes al uso de pistas, calles de rodaje, plataformas, ayudas visuales, iluminación, edificios terminales de pasajeros y carga, abordadores mecánicos; así como los que se refieren a la seguridad y vigilancia del aeródromo civil; y a la extinción de incendios y rescate, entre otros. |
| Tarifa de Uso de Aeropuerto      | Tarifa aplicable a las personas que en calidad de pasajeros nacionales o internacionales aborden una aeronave de transporte aéreo al público, en vuelo de salida y que para ellos utilicen las instalaciones del edificio terminal del AIFA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Transportista                    | Concesionario o permisionario para la prestación de servicios de transporte aéreo al público, regular y no regular de pasajeros, en términos de la Ley de aviación Civil.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

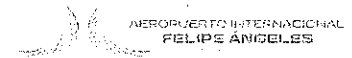


**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios  
Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## Siglas

| Sigla   | Definición                                                                                                       |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AFAC    | Agencia Federal de Aviación Civil                                                                                |
| AIFA    | Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V.                                                            |
| CANAERO | Cámara Nacional de Aerotransportes                                                                               |
| CCSA    | Coordinación de Control de Servicios Aeroportuarios                                                              |
| CSF     | Coordinación de Seguros y Fianzas                                                                                |
| COCOSA  | Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales |
| DCS     | Dirección Comercial y de Servicios                                                                               |
| DJ      | Dirección Jurídica                                                                                               |
| DOF     | Diario Oficial de la Federación                                                                                  |
| GRP     | Government Resource Planning (planificación de recursos del gobierno)                                            |
| GSA     | Gerencia de Servicios Aeroportuarios                                                                             |
| RFC     | Registro Federal de Contribuyentes                                                                               |
| SRF     | Subdirección de Recursos Financieros                                                                             |
| SSAC    | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios                                                       |
| TUA     | Tarifa de Uso de Aeropuerto                                                                                      |

## Normativa Aplicable

### Nombre de la Normativa

Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Chicago)

Ley de Aeropuertos

Ley de Aviación Civil

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Ley de Planeación

Ley General de Archivos

Ley Federal de las Entidades Paraestatales

Reglamento de la Ley de Aeropuertos

Reglamento de la ley de Aviación Civil.

DOF. Título de Concesión que otorga la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a favor de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V. publicada su última reforma el 23/01/2024.

DOF. Esquema tarifario por los servicios que presta Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V. publicado el 26/10/2023

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

DOF. Acuerdo por el que se declara la internacionalización del aeródromo denominado "Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles" publicada el 22/02/2022 - Edición Vespertina

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

Manual de Integración y Funcionamiento de COCOSA.

Manual de Organización general del AIFA

Manual para la comercialización de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales.

## Integración del Proceso.

### A. Nombre

Formalización de Convenio para la Recolección y Entrega de la Tarifa de Uso de Aeropuerto.

### B. Objetivo

Optimizar los procedimientos para la elaboración y formalización de los Convenios de TUA para la recolección y entrega de TUA.

### C. Etapas

| Actividad                            | Tiempo estimado     |
|--------------------------------------|---------------------|
| Negociación y redacción del convenio | 1 a 7 días hábiles  |
| Revisión y aprobación del convenio   | 1 a 10 días hábiles |
| Firma del convenio                   | 1 a 5 días hábiles  |
| Archivo y registro del convenio      | 1 a 3 días hábiles  |

### D. Reglas de Operación

1. Se deberá recibir la carta intención enviada por el transportista.
2. Se deberá solicitar la documentación legal, técnica y administrativa al transportista, necesaria para integrar el expediente.
3. Se deberá presentar la propuesta para la autorización por parte del COCOSA de la celebración del instrumento jurídico correspondiente
4. El COCOSA deberá analizar la propuesta y determinar si autoriza la celebración del convenio.
5. Se deberá informar al transportista y a la Subdirección de Recursos Financieros, los términos y condiciones bajo los cuales se aprobó la celebración del convenio
6. Se deberá iniciar la elaboración del proyecto de convenio con base en lo autorizado por el COCOSA y los modelos autorizados.
7. Se deberá remitir el proyecto de convenio a la Dirección Jurídica para su revisión y en su caso, emitir sus comentarios.

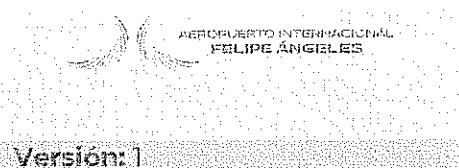
8. Se deberá enviar el convenio al transportista para su firma.
9. La subdirección deberá recibir el convenio para recabar las firmas internas.
10. Una vez firmado y rubricado el convenio, se deberá enviar el original al transportista, asimismo se deberá solicitar la garantía correspondiente.
11. Una vez formalizado el convenio, se deberá enviar un tanto original a la Subdirección de Recursos Financieros para efectuar las acciones de facturación y cobranza.
12. Se deberá recibir la garantía de cumplimiento y deberá ser enviada para su revisión a la Coordinación de Seguros y Fianzas o en su caso se deberá recibir la carta de crédito stand by y deberá ser enviada a la Dirección Jurídica para su revisión.
13. Se deberá informar al transportista la existencia de observaciones en caso de ser emitidas por la Coordinación de Seguros y Fianzas o en su caso informar las observaciones en caso de ser emitidas por la Dirección Jurídica.
14. En caso de no existir observaciones, la póliza de fianza o carta de crédito stand by se deberá enviar a la coordinación de seguros y fianzas para su resguardo. Se deberán monitorear las variaciones al tipo de cambio del dólar americano.
15. Se deberá calcular el valor mensual de la TUA.
16. Se deberá notificar la actualización mensual de la TUA al transportista, CANAERO y al público en general, a través de la página web oficial de AIFA.

## E. Insumos y entregables

### I. Insumos

|                              | Insumo                                                                                                                                                                                         | Proveedor     |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Documentación legal          | Carta intención.                                                                                                                                                                               | Transportista |
|                              | Copia del acta constitutiva de la empresa inscrita en el Registro Público de Comercio.                                                                                                         | Transportista |
|                              | Copia del poder general, para actos de administración o especial, pasado ante la de fe un Notario Público, otorgado a quién firmará el convenio e inscrito en el Registro Público de Comercio. | Transportista |
|                              | Copia de la Concesión o Permiso emitido por la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC), para la explotación del Servicio de Transporte Aéreo otorgado a la aerolínea.                         | Transportista |
| Documentación administrativa | Copia del alta ante la Secretaría de Hacienda en el cual se señale el domicilio fiscal, así como copia de la cédula del R.F.C.                                                                 | Transportista |
|                              | Comprobante de domicilio.                                                                                                                                                                      | Transportista |
|                              | Copia de identificación oficial con fotografía vigente, nombre completo y firma de la persona que firmará el convenio.                                                                         | Transportista |
|                              | Formato de Información General de la Empresa.                                                                                                                                                  | Transportista |
| Documentación técnica        | Certificado de Aeronavegabilidad vigente.                                                                                                                                                      | Transportista |
|                              | Certificado de Matriculación vigente.                                                                                                                                                          | Transportista |
|                              | Hojas del Manual de Especificaciones Técnicas del fabricante relativas al Peso Máximo de Aterrizaje (MLW), Peso Máximo de Despegue (MTOW) y el Peso Cero Combustible (MZFW).                   | Transportista |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.  
**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios  
Aeroportuarios  
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

|                                                                              |               |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Hoja de la configuración física de la capacidad en pasajeros de la aeronave. | Transportista |
| Carta donde se manifieste el monto de facturación mensual estimado.          | Transportista |
| Póliza de fianza.                                                            | Transportista |

## II. Entregables

| Entregable                    | Usuario                                                                                                              |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cédula de COCOSA              | -Dirección Jurídica<br>-Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios                                   |
| Convenio                      | -Transportista<br>-Coordinación de Seguros y Fianzas<br>-Subdirección de Recursos Financieros                        |
| Oficios                       | -Transportista<br>-Coordinación de Seguros y Fianzas<br>-Subdirección de Recursos Financieros<br>-Dirección Jurídica |
| Carpeta física del expediente | -Dirección Comercial y de Servicios<br>-Dirección jurídica                                                           |

## F. Eventos detonadores

| Procedimiento                                                 | Evento detonador                     |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1.- Conformación del expediente del transportista.            | Recepción de carta intención         |
| 2.- Autorización del COCOSA.                                  | Entrega de la documentación completa |
| 3.- Elaboración y formalización del convenio.                 | Aprobación por parte del COCOSA      |
| 4.- Administración del convenio.                              | Firma del transportista              |
| 5.- Ajuste mensual de la TUA internacional al tipo de cambio. | Tipo de cambio del dólar             |

## G. Roles y responsabilidades

| Rol                                                       | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Director Comercial y de Servicios                         | Presentar ante COCOSA las propuestas de convenio a formalizar.<br>Intervenir en el trámite para la resolución expedita del proceso de formalización de convenio.<br>Evaluar estrategias de negociación los representantes de líneas aéreas.                                                                                             |
| Subdirector de Servicios Aeroportuarios y Complementarios | Examinar los términos y condiciones bajo los cuales se celebrará un convenio.<br>Coordinar el proceso de formalización de Convenios de TUA<br>Evaluar y turnar los asuntos cuya complejidad y relevancia, deban ser atendidos por la Dirección Jurídica.                                                                                |
| Gerente de Servicios Aeroportuarios                       | Orientar al solicitante respecto a la información y documentación requerida.<br>Aprobar trámites que anteceden la formalización del convenio.<br>Vigilar que los términos y condiciones establecidas en las cédulas de COCOSA sean acordes a lo solicitado.<br>Validar el cálculo correspondiente a la actualización mensual de la TUA. |
| Coordinador de Control de Servicios Aeroportuarios        | Integrar los expedientes con la documentación entregada por las aerolíneas<br>Intervenir en la formulación de los Convenios de TUA.<br>Revisar los trámites que deban ser aprobados por la gerencia.<br>Monitorear las variaciones al tipo de cambio del dólar.                                                                         |

|                            |                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestor de Contratos de TUA | Elaborar los proyectos de cédulas para ser presentadas antes COCOSA.<br>Elaborar los proyectos de Convenios de TUA.<br>Realizar el cálculo correspondiente al valor mensual de la TUA. |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## H. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

1. Correo electrónico institucional
2. Office.
3. Sistema Government Resource Planning [GRP]

## I. Riesgos

| No. | Procedimiento / actividad                                                                  | Descripción del riesgo                                                                 | Clasificación de riesgo   | Descripción del factor de riesgo                                                 | Clasificación del factor de riesgo | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto                                       | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1   | Elaboración y formalización del contrato / Recibe respuesta del transportista              | El transportista no firma el convenio                                                  | Administrativo-legal      | No se llegó a un acuerdo/ no se cubrió requerimientos legales administrativos    | Humano                             | Externo                  | Causaría daño a la imagen institucional y patrimonio                  | Trimestral   | Modo rado        | Remota                     |
| 2   | Elaboración y formalización del contrato / Revisa el proyecto                              | Ingresar de manera incorrecta los datos para el cálculo de la garantía de cumplimiento | Administrativo-Financiero | Se proporcionó información errónea y/o el sistema no está en óptimas condiciones | Humano/Técnico-Administrativo      | Interno-Externo          | Causaría un daño en el patrimonio y se puede corregir en poco tiempo. | Anual        | Bajo             | Remota                     |
| 3   | Ajuste mensual de la TUA internacional al tipo de cambio / Valida la actualización mensual | Se realiza de manera incorrecta la actualización                                       | Financiero                | No se realizaron los cálculos con base a datos oficiales.                        | Humano/Financiero                  | Interno                  | Causaría pérdida importante en el patrimonio.                         | Mensual      | Modo rado        | Remota                     |

## J. Controles asociados al riesgo

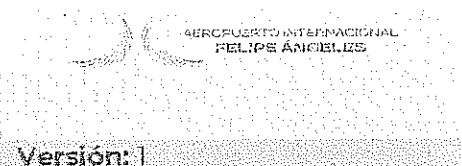
| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control                                                                | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1                      | Realizar negociaciones previas                                                         | Preventivo      | No               | No          | Sí        | No          | Deficiente                | No         |
| 1                      | Revisión cualitativa y cuantitativa de la documentación entregada por el transportista | Preventivo      | Sí               | Sí          | Sí        | Sí          | Suficiente                | Sí         |
| 2                      | Cotejar la información                                                                 | Preventivo      | Sí               | No          | Sí        | Sí          | Deficiente                | Sí         |
| 3                      | Verificar todos los días las variaciones y ser revisado por toda el área.              | Preventivo      | No               | No          | Sí        | Sí          | Deficiente                | Sí         |

Macroproceso: Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.

Proceso: Formalización de Contratos de Prestación de Servicios  
Aeroportuarios

Clave de Identificación: AIFA-MPP-DCS-02-2025

Versión: 1



## K. Indicadores y Métricas

|                        |                                                     |
|------------------------|-----------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 1 | Integración de expediente                           |
| Fórmula                | EI=Expedientes completos/Número de cartas intención |
| Línea base             | No disponible                                       |

|                        |                                                        |
|------------------------|--------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 2 | Formalización de Convenios de TUA                      |
| Fórmula                | CF=Convenios de TUA autorizados/Expedientes integrados |
| Línea base             | No disponible                                          |

## L. Recursos

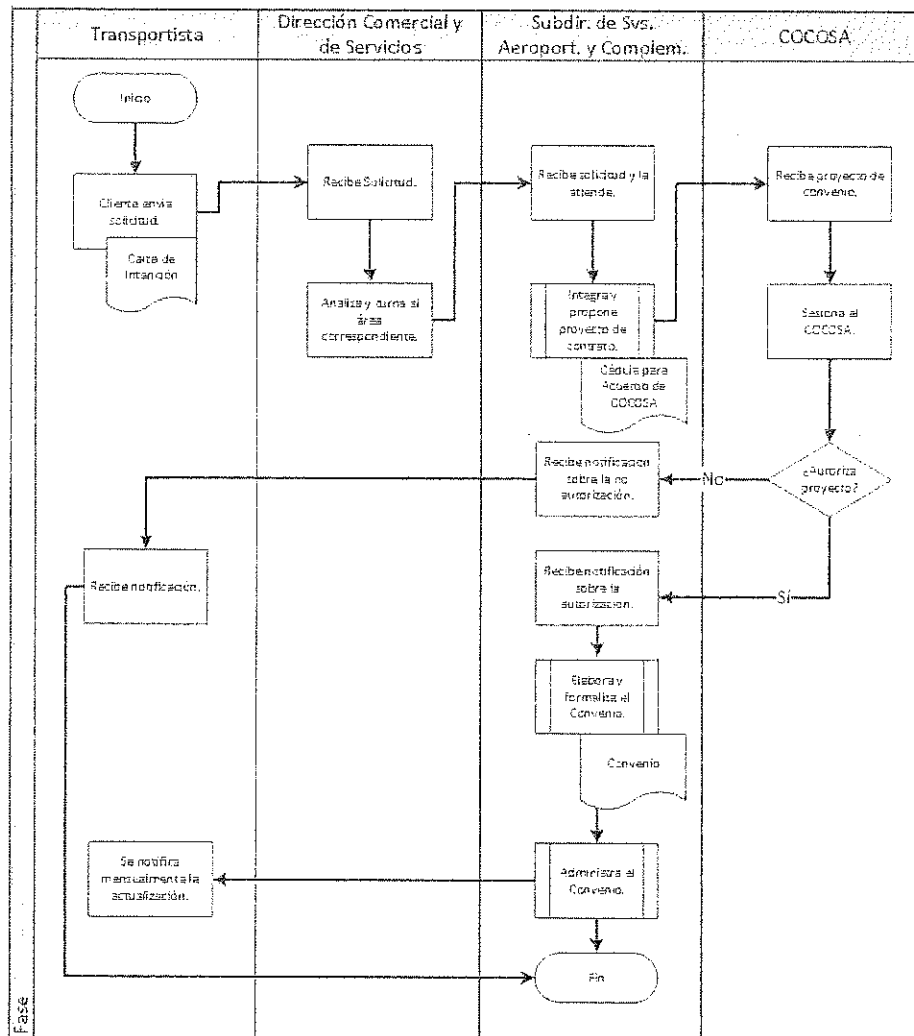
1. Equipo de computo
2. Acceso a internet
3. Impresora
4. Mobiliario
5. Papelería

## M. Formatos y reportes

- I. Formatos
  1. Cédula de COCOSA
  2. Información General de la empresa.
- II. Reportes
  1. Reporte GRP

N. Diagrama del proceso.

Proceso 2. Formalización de Convenios para la recolección y entrega de la taifa del uso de  
Aeropuerto.





## Procedimiento 1. Conformación del expediente del transportista.

### A. Objetivo

Integrar el expediente con la documentación legal, técnica y administrativa necesaria para poder presentar la autorización del COCOSA para la celebración de un convenio para la recolección y entrega de TUA.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la Normatividad                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos                                       |
| Manual para la comercialización de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales. |

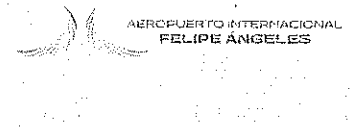
### C. Reglas de Operación

1. Se deberá recibir la carta intención enviada por el transportista.
2. Se deberá solicitar la documentación legal, técnica y administrativa al transportista, necesaria para integrar el expediente.
3. Se deberá enviar la documentación legal a la Dirección Jurídica para su revisión.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                                                                                                                                                                                         | Proveedor     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Carta intención                                                                                                                                                                                | Transportista |
| Copia del acta constitutiva de la empresa inscrita en el Registro Público de Comercio.                                                                                                         | Transportista |
| Copia del poder general, para actos de administración o especial, pasado ante la de fe un Notario Público, otorgado a quién firmará el convenio e inscrito en el Registro Público de Comercio. | Transportista |
| Comprobante de domicilio                                                                                                                                                                       | Transportista |
| Copia del alta ante la Secretaría de Hacienda en el cual se señale el domicilio fiscal, así como copia de la cédula del R.F.C.                                                                 | Transportista |
| Copia de la Concesión o Permiso emitido por la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC), para la explotación del Servicio de Transporte Aéreo otorgado a la aerolínea                          | Transportista |
| Copia de identificación oficial con fotografía vigente, nombre completo y firma de la persona que firmará el convenio                                                                          | Transportista |
| Copia de la póliza de seguro de responsabilidad civil por daños a terceros a que se refiere la Ley de Aviación Civil.                                                                          | Transportista |
| Copia del oficio de aprobación de la póliza de seguro, expedido por parte de la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC).                                                                      | Transportista |
| Certificado de Aeronavegabilidad vigente                                                                                                                                                       | Transportista |
| Certificado de Matrícula vigente                                                                                                                                                               | Transportista |
| Hojas del Manual de Especificaciones Técnicas del fabricante relativas al Peso Máximo de Aterrizaje (MLW), Peso Máximo de Despegue (MTOW) y el Peso Cero Combustible (MZFW)                    | Transportista |
| Hoja de la configuración física de la capacidad en pasajeros de la aeronave.                                                                                                                   | Transportista |



Formato de Información General de la Empresa.

Transportista

Carta donde se manifieste el monto de facturación mensual estimado

Transportista

Oficio con observaciones

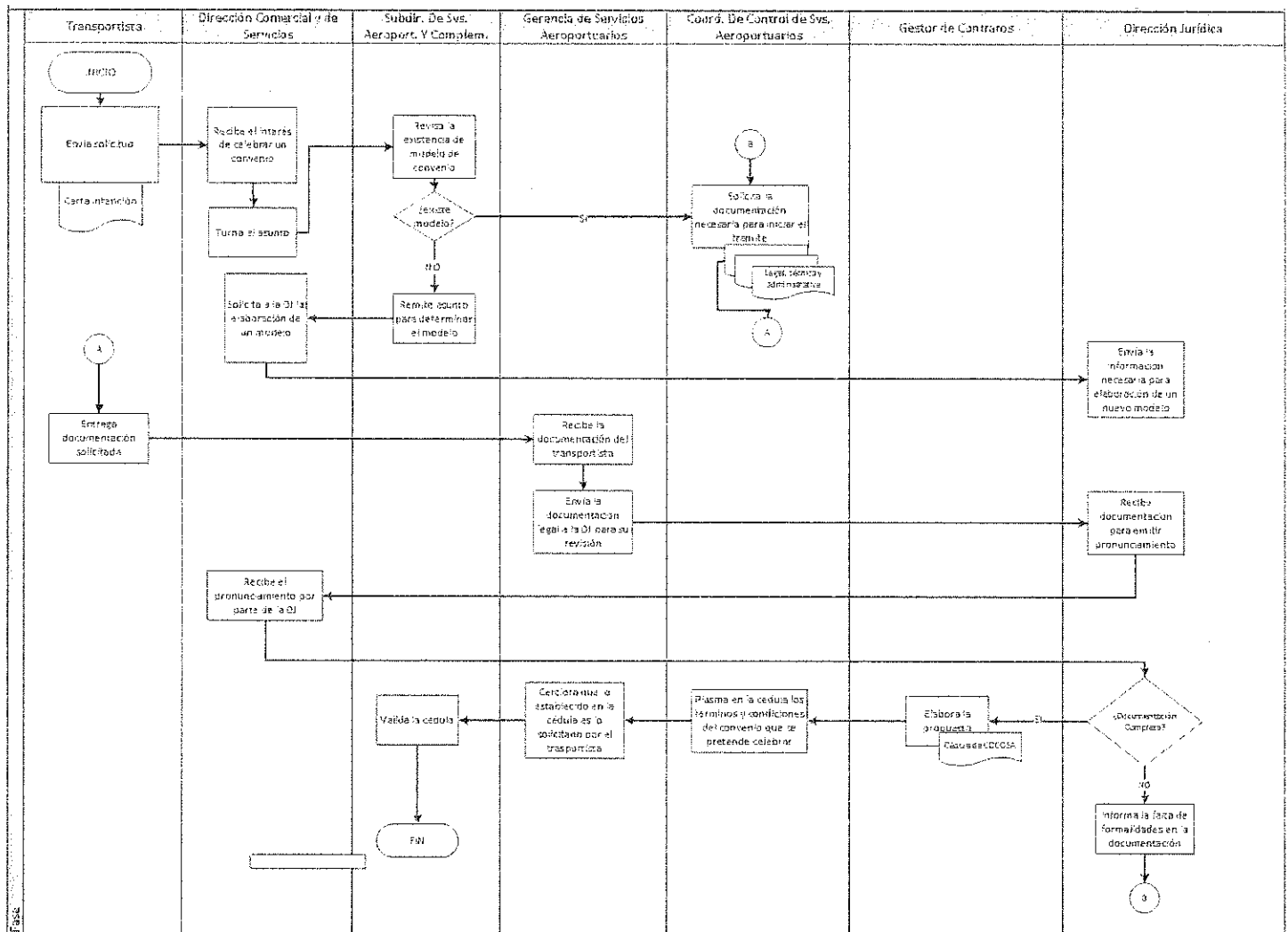
Dirección Jurídica

## II. Entregables

| Entregable       | Usuario |
|------------------|---------|
| Cédula de COCOSA | COCOSA  |

## E. Diagrama.

### Procedimiento 1. Conformación del Expediente del Transportista.



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios  
Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## F. Descripción.

| No. | Actividad                                                                                                                                                                                                                     | Descripción                                                                                                                                          | Responsables | Documentos          | Recursos                                                  |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1   | Se recibe carta intención                                                                                                                                                                                                     | Recibe la carta intención en la que el transportista solicita las condiciones bajo las cuales se pretende celebrar un convenio, turnándola a la SSAC | DSC          | Carta intención     | Impresora y equipo de computo<br><br>Correo institucional |
| 2   | Revisa que exista un modelo de convenio.<br>c) Si existe (actividad 4)<br>d) No existe. Remite el asunto para determinar el modelo. (actividad 4)                                                                             | c) Verifica los requisitos necesarios que serán solicitados al transportista Informa a la DCS la inexistencia de modelo.                             | SSAC         |                     |                                                           |
| 3   | Solicita a la Dirección Jurídica la elaboración de un modelo de convenio. (actividad 2)                                                                                                                                       | Envía a la información necesaria para el nuevo modelo de convenio y que éste sea aprobado por el COCOSA.                                             | DCS          | Documentación legal |                                                           |
| 4   | Solicita documentación legal, técnica y técnica al transportista                                                                                                                                                              | Genera la comunicación con el transportista a fin de dar a conocer los requisitos y documentación legal, técnica y administrativa indispensable      | CCSA         | Oficio              |                                                           |
| 5   | Recibe la documentación solicitada                                                                                                                                                                                            | Turna la documentación a la CCSA                                                                                                                     | GSA          |                     |                                                           |
| 7   | Envía a la Dirección Jurídica los documentos legales del transportista                                                                                                                                                        | Integra el expediente para la revisión y emisión del pronunciamiento respecto a la documentación y modelo de convenio solicitado.                    | GSA          |                     |                                                           |
| 8   | Recibe el pronunciamiento por parte de la DJ:<br>G. Determina que la documentación legal cumple con los requisitos solicitados (actividad 9)<br>H. Informa la falta de formalidades en la documentación legal. (actividad 4). | c) Recaba los elementos necesarios para la presentación de propuesta.<br>d) Solicita al transportista la documentación faltante.                     | DCS          |                     |                                                           |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

|    |                             |                                                                                       |           |                               |
|----|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------|
| 9  | Elabora la cédula de COCOSA | Plasma en la cédula las condiciones bajo las cuales se pretende celebrar el convenio. | Gestor de | Impresora y equipo de computo |
| 10 | Revisa la cédula de COCOSA  | Cerciora que las condiciones solicitadas sean conforme a lo solicitado.               | SSAC      |                               |

## Procedimiento 2. Autorización del COCOSA.

### A. Objetivo

Solicitar al Comité Interno de contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales, su autorización para celebrar un convenio para la recolección y entrega de la tarifa de Uso de Aeropuerto, con el transportista solicitante.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. [Cocosa] |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales.                                                                           |

### C. Reglas de Operación

- 1.- Se deberá presentar la propuesta para la autorización por parte del COCOSA de la celebración del instrumento jurídico correspondiente
- 2.- El COCOSA deberá analizar la propuesta y determinar si autoriza la celebración del convenio.
- 3.- Se deberá informar al transportista y a la Subdirección de Recursos Financieros, los términos y condiciones bajo los cuales se aprobó la celebración del convenio.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                                                                                                                         | Proveedor                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Cédula de COCOSA                                                                                                               | Dirección Comercial y de Servicios |
| Carta intención                                                                                                                | Transportista                      |
| Copia de la Concesión o Permiso emitido por AFAC, para la explotación del Servicio de Transporte Aéreo otorgado a la aerolínea | Transportista                      |

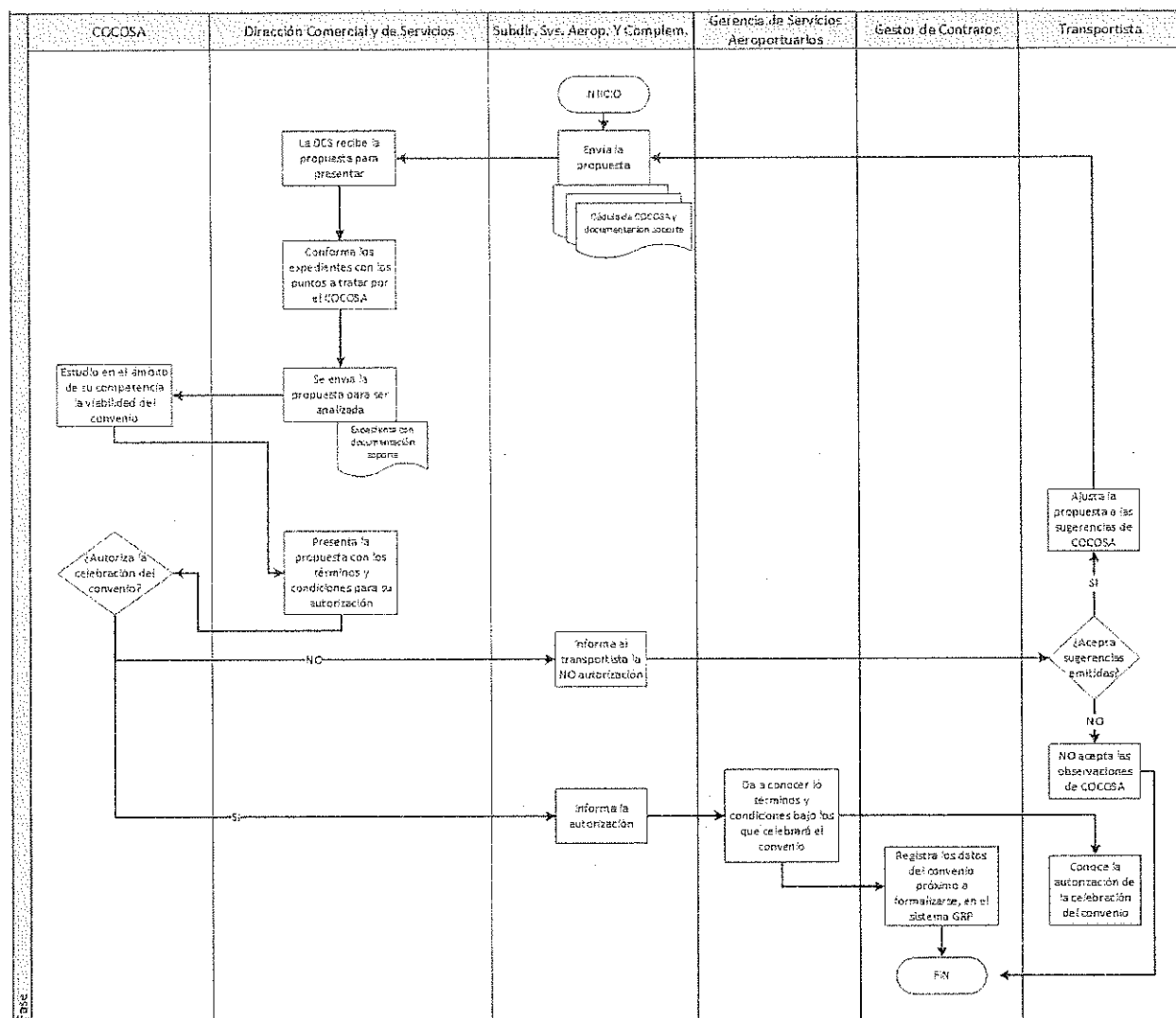
#### II. Entregables

| Entregable      | Usuario                                                                             |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Acta de reunión | - Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios<br>-Dirección Jurídica |



E. Diagrama.

Procedimiento 2. Autorización del COCOSA.



## F. Descripción.

| No. | Actividad                                                                                                                                                | Descripción                                                                                                                                                                                                             | Responsables        | Documentos     | Recursos                                                                 |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Envía a la DCS la cédula del COCOSA con la carta intención                                                                                               | Junto con la cédula del COCOSA se debe adjuntar la documentación soporte para el análisis de la propuesta                                                                                                               | SSAC                |                |                                                                          |
| 2   | Conforma los expedientes de los puntos a tratar en la sesión del COCOSA                                                                                  | Una vez recibidos los documentos y cédulas enviados por la SSAC, integra el expediente y elabora las carpetas para cada uno de los miembros del COCOSA.                                                                 | DCS                 | Carpeta física |                                                                          |
| 3   | Envía a cada miembro del COCOSA el expediente de la propuesta.                                                                                           | Se envía el expediente con antelación para estar en posibilidad de analizar la propuesta.                                                                                                                               | DCS                 |                | Impresora y equipo de computo                                            |
| 4   | Recibe el expediente para analizar propuesta                                                                                                             | Estudia desde el ámbito de su competencia la viabilidad de celebrar el convenio solicitado, y en su oportunidad emitir una opinión.                                                                                     | Miembros del COCOSA |                | {tiempo estimado de ejecución}<br>5 días hábiles anteriores a la sesión. |
| 5   | Presenta la propuesta para su autorización                                                                                                               | Elabora la presentación de la propuesta en comento, en la que describe términos y condiciones bajo las cuales se pretende celebrar el convenio                                                                          | DCS                 |                |                                                                          |
| 6   | Decide a cerca de la propuesta presentada                                                                                                                | Elabora el acta de sesión e informa a la DCS y SSAC los asuntos aprobados referente a la propuesta.                                                                                                                     | COCOSA              |                |                                                                          |
| 7   | Conoce la decisión emitida por los miembros del COCOSA.<br>c) Autoriza la propuesta (actividad 10).<br>d) No autoriza y/o sugiere cambios (actividad 8). | c) Elabora oficio para notificar al transportista y a la Subdirección de Recursos Financieros la autorización de celebración.<br>d) Elabora oficio para notificar al transportista la no autorización y en su caso, los | SSAC                |                |                                                                          |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



ALROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

| No. | Actividad                                                                                                                                                                                                                                             | Descripción                                                                                                                                                                                                             | Responsables         | Documentos | Recursos                                               |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|--------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                       | cambios sugeridos.                                                                                                                                                                                                      |                      |            |                                                        |
| 8   | Informa al transportista la no aprobación de su solicitud.                                                                                                                                                                                            | Hace del conocimiento del transportista los razonamientos por los que no se autorizó la celebración del convenio y las sugerencias emitidas para la autorización de ésta.                                               | SSAC                 |            | Sistemas (correo institucional)                        |
| 9   | Recibe respuesta por parte del transportista en algunos de los siguientes sentidos:<br>H. Decide ajustar su propuesta a las sugerencias emitidas por los miembros del COCOSA (actividad 1)<br>I. Decide no aceptar las sugerencias (fin del proceso). | c) Envía la nueva propuesta del transportista junto con la cédula de COCOSA correspondiente, a la DCS.<br>d) Invita al transportista a reconsiderar su decisión.<br>No es necesario informar a los miembros del COCOSA. | SSAC                 |            | Sistemas (correo institucional)                        |
| 10  | Informa al transportista y a la SRF la autorización de propuesta.                                                                                                                                                                                     | Da a conocer los términos y condiciones bajo los cuales se celebrará el convenio.                                                                                                                                       | GSA                  |            | Sistemas (correo institucional)                        |
| 11  | Ingresa al sistema GRP los datos necesarios                                                                                                                                                                                                           | Registra los datos del convenio próximo a formalizarse para que las áreas involucradas tengan conocimiento de los términos y condiciones bajo los cuales se pretende formalizar el mismo.                               | Gestor de contratos. |            | GRP<br><br>(tiempo aproximado de ejecución) 30 minutos |

### Procedimiento 3. Elaboración y formalización del convenio.

#### A. Objetivo

Concretar la relación contractual con las aerolíneas, observando en todo momento que se establezcan las condiciones bajo las cuales fue autorizada la celebración del mismo, para dar certeza en el cumplimiento de las obligaciones pactadas.

#### B. Normativa aplicable

| Normatividad                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                                                                          |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                         |
| Código de Comercio.                                                                         |
| Código Civil Federal.                                                                       |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

#### C. Etapas

| Actividad                            | Tiempo estimado     |
|--------------------------------------|---------------------|
| Negociación y redacción del convenio | 1 a 7 días hábiles  |
| Revisión y aprobación del convenio   | 1 a 10 días hábiles |
| Firma del convenio                   | 1 a 5 días hábiles  |
| Archivo y registro del convenio      | 1 a 3 días hábiles  |

#### D. Reglas de Operación

- 1.- Se deberá iniciar la elaboración del proyecto de convenio con base en lo autorizado por el COCOSA y los modelos autorizados.
- 2.- Se deberá remitir el proyecto de convenio a la Dirección Jurídica para su revisión y en su caso, emitir sus comentarios.
- 3.- Se deberá enviar el convenio al transportista para su firma.
- 4.- La subdirección deberá recibir el convenio para recabar las firmas internas.

#### E. Insumos y entregables

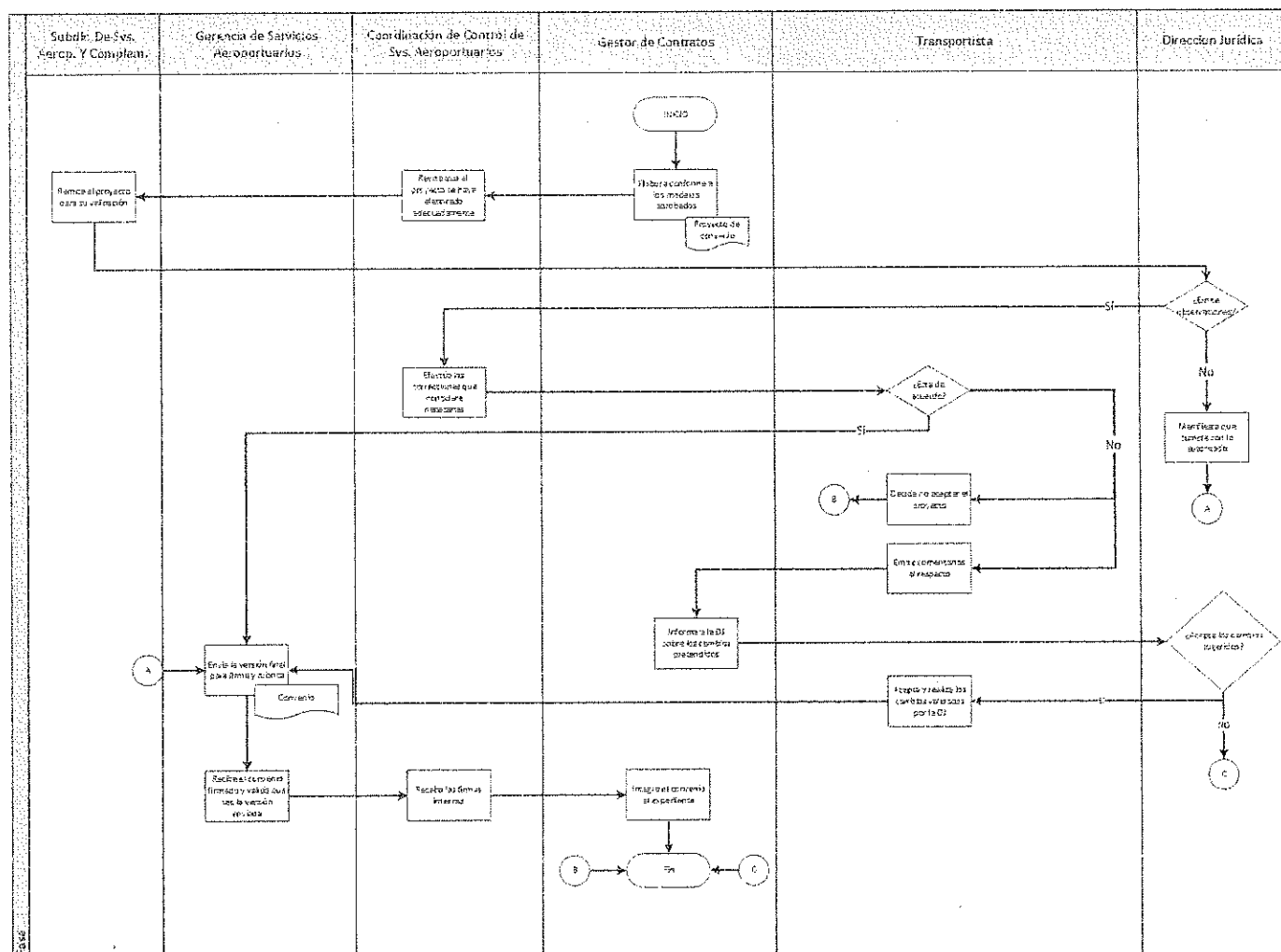
##### I. Insumos

| Insumo                      | Proveedor |
|-----------------------------|-----------|
| Cédula de COCOSA autorizada | COCOSA    |



| Entregable           | Usuario                      |
|----------------------|------------------------------|
| Proyecto de Convenio | Dirección Jurídica           |
|                      | Transportista                |
| Convenio formalizado | Subdirección de Recursos     |
|                      | Financieros                  |
| Carpeta física       | Dirección Jurídica Dirección |
|                      | Comercial y de Servicios     |

### Procedimiento 3. Elaboración y Formalización del Convenio.



## G. Descripción

| No. | Actividad                                                                                                                                                                                                                                            | Descripción                                                                                                                                                                                | Responsables                   | Documentos           | Recursos                      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------------------------|
| 1   | Elabora el proyecto de convenio                                                                                                                                                                                                                      | Se elabora el proyecto de convenio a los modelos establecidos.                                                                                                                             | Gestor de contratos.           | Proyecto de convenio | Equipo de computo             |
| 2   | Revisa el proyecto                                                                                                                                                                                                                                   | Analiza que el proyecto se haga bajo el modelo requerido y con base a las condiciones bajo las cuales fue aprobado por el COCOSA.                                                          | CCSA                           |                      |                               |
| 3   | Envía proyecto a la DJ                                                                                                                                                                                                                               | Remite el proyecto para que la DJ emita su pronunciamiento y valide que éste se haya elaborado conforme a lo autorizado.                                                                   | SSCA                           | Proyecto de convenio | Impresora y equipo de computo |
| 4   | Recibe el pronunciamiento de jurídico:<br>c) Emite observaciones al proyecto<br>d) Manifiesta que cumple con lo autorizado.                                                                                                                          | Efectúa las correcciones que considere necesarias                                                                                                                                          | CCSA                           |                      | equipo de computo             |
| 5   | Envía el proyecto al transportista                                                                                                                                                                                                                   | Realizar las gestiones necesarias para que el transportista conozca la versión del convenio a formalizar.                                                                                  | Gestor de contratos.           |                      | Correo institucional          |
| 6   | Recibe respuesta del transportista:<br>G. Está de acuerdo con la versión final del convenio (actividad 10).<br>H. Emite comentarios al respecto y presenta propuesta de cambios (actividad 7).<br>I. Decide no aceptar el proyecto (fin del proceso) | d) Instruye para enviar las versiones definitivas al transportista.<br>e) Elabora oficio para que la DJ emita su pronunciamiento.<br>f) Invita a reconsiderar la celebración del convenio. | Gestor de contratos.           |                      | Equipo de computo             |
| 7   | Informa los comentarios del transportista.                                                                                                                                                                                                           | Envía oficio en el que informa a la DJ sobre los cambios que pretende realizar el transportista al proyecto enviado.                                                                       | Gestor de oficio de contratos. |                      | Impresora y equipo de computo |
| 8   | Recibe pronunciamiento de jurídico:<br>c) acepta los cambios                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                            | CCSA                           |                      |                               |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|    |                                                                        |                                                                                                                 |                      |                  |                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | sugeridos.<br>(actividad 9)<br>d) No acepta los cambios [actividad 6]. |                                                                                                                 |                      |                  |                                                                                            |
| 9  | Realiza los cambios aceptados                                          | Plasma en el convenio los cambios validados por la DJ.                                                          | Gestor               |                  | Equipo de computo                                                                          |
| 10 | Envía la versión definitiva de los Convenios de TUA                    | Hace llegar al transportista el convenio en cuatro tantos, para la firma y rubrica de los mismos.               | SSAC                 | Convenios de TUA | Impresora y equipo de computo Correo.                                                      |
| 11 | Recibe los Convenios de TUA originales                                 | Verifica que sean los Convenios de TUA que fueron enviados.                                                     | CCSA                 |                  | Máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha marcada como inicio de vigencia. |
| 12 | Recaba las firmas internas                                             | Coordina y verifica que la persona encargada de firmar y rubricar el convenio quien tiene facultades para ello. | CCSA                 |                  | 24 horas                                                                                   |
| 13 | Archiva el convenio                                                    | Integra al expediente correspondiente, el convenio original.                                                    | Gestor de contratos. | Carpeta física   | 5 minutos                                                                                  |

#### Procedimiento 4. Administración del convenio.

##### A. Objetivo

Asegurar que los términos y condiciones pactados entre AIFA y la aerolínea se cumplan, para que las áreas involucradas en los procedimientos, en el ámbito de su competencia, efectúen las acciones pertinentes.

##### B. Normativa aplicable

###### Nombre de la Normatividad

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Manual para la comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales.

##### C. Reglas de Operación

- 1.- Una vez firmado y rubricado el convenio, se deberá enviar el original al transportista, asimismo se deberá solicitar la garantía correspondiente.
- 2.- Una vez formalizado el convenio, se deberá enviar un tanto original a la Subdirección de Recursos Financieros para efectuar las acciones de facturación y cobranza.
- 3.- Se deberá recibir la garantía y deberá ser enviada para su revisión a la Coordinación de Seguros y Fianzas.
- 4.- Se deberá informar al transportista la existencia de observaciones en caso de ser emitidas por la Coordinación de Seguros y Fianzas.
- 5.- En caso de no existir observaciones, las pólizas de fianza se deberán enviar a la coordinación de seguros y fianzas para su resguardo.

##### D. Insumos y entregables

###### I. Insumos

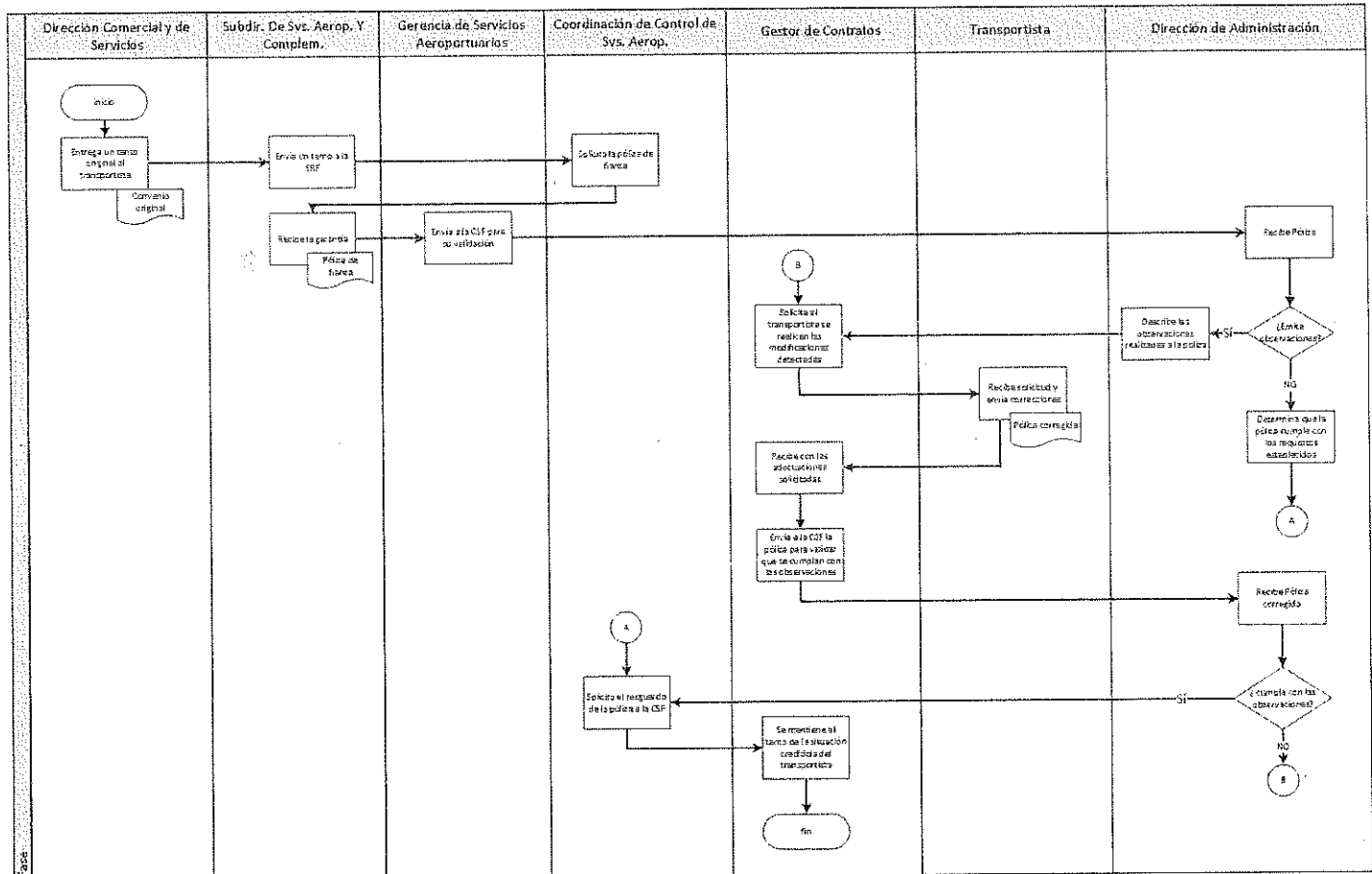
| Insumo               | Proveedor                          |
|----------------------|------------------------------------|
| Convenio formalizado | Dirección Comercial y de Servicios |
| Póliza de garantía   | Transportista                      |

###### II. Entregables

| Entregable           | Usuario                                            |
|----------------------|----------------------------------------------------|
| Póliza de garantía   | Coordinación de Seguros y Fianzas                  |
| Convenio formalizado | Subdirección de Recursos Financieros Transportista |

E. Diagrama.

Procedimiento 4. Administración del Convenio.



## F. Descripción.

| No. | Actividad                                                                                                                                                                                            | Descripción                                                                                                                                                      | Responsables         | Documentos | Recursos                                                                               |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Envía convenio formalizado al transportista                                                                                                                                                          | Entregar un tanto en original del convenio debidamente rubricado y firmado para dar cumplimiento a lo pactado.                                                   | DCS                  | Convenio   | Correo                                                                                 |
| 2   | Envía un ejemplar a la SRF                                                                                                                                                                           | Entregar a la SRF copia del convenio para que inicie las acciones de facturación y cobranza.                                                                     | SSAC                 | Convenio   |                                                                                        |
| 3   | Instruye solicitar la póliza de fianza.                                                                                                                                                              | En cumplimiento a lo establecido en el convenio, gira instrucciones para hacer las gestiones necesarias y solicitar la garantía.                                 | CCSA                 |            |                                                                                        |
| 4   | Recibe la póliza de fianza por parte del transportista                                                                                                                                               | Enviar a revisión la póliza y solicita a la CSF que revise y valide la póliza entregada por el transportista y emita observaciones.                              | SSAC                 | Póliza     | Correo institucional<br><br>30 días hábiles posteriores a la entrega del convenio      |
| 5   | Envía la póliza a la CSF                                                                                                                                                                             | Envía a revisión la póliza y solicita a la CSF que revise y valide la póliza entregada por el transportista y emita sus observaciones.                           | GSA                  | Póliza     | Correo institucional                                                                   |
| 6   | Recibe los comentarios emitidos por la CSF:<br>c) No hay observaciones y cumple con los requisitos establecidos en el convenio (actividad 10).<br>d) Emite las observaciones a la póliza de garantía | c) Elabora oficio para mandar resguardo la póliza.<br>d) Solicita el proyecto de oficio para comunicar al transportista las observaciones a la póliza entregada. | Gestor de contratos. | de Oficio  | Impresora y equipo de computo<br><br>15 días hábiles a partir de la fecha de recepción |
| 7   | Envía observaciones al transportista                                                                                                                                                                 | Elabora oficio en el que se describan las observaciones realizadas por la CSF                                                                                    | Gestor de contratos. | de Oficio  | Impresora y equipo de computo                                                          |
| 8   | Verifica el oficio para solicitar modificaciones a la póliza                                                                                                                                         | Rubrica el oficio con las observaciones señaladas en el oficio                                                                                                   | CCSA                 | Oficio     | Impresora y equipo de computo                                                          |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|    |                                                                                                     |                                                                                                                                     |                      |        |                               |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------|-------------------------------|
| 9  | Otorga su Vo. Bo. para enviar el oficio al transportista solicitando las adecuaciones de la póliza. | Valida que las observaciones emitidas por la CSF sean conforme a lo establecido en el convenio                                      | GSA                  | Oficio | Impresora y equipo de computo |
| 10 | Recibe la póliza (actividad 4).                                                                     | Turna a la CCSA la póliza con las modificaciones.                                                                                   | GSA                  | Póliza | Correo institucional          |
| 11 | Solicita el resguardo de la póliza                                                                  | Instruye al gestor para solicitar a la CSF el resguardo de la póliza.                                                               | CCSA                 |        |                               |
| 12 | Envía la póliza de fianza a CSF                                                                     | Elabora el oficio dirigido a la CSF, solicitando el resguardo de la póliza de fianza adjuntando ésta.                               | Gestor de contratos. | Oficio | Impresora y equipo de computo |
| 13 | se mantiene al tanto de la situación en que se encuentra el transportista.                          | Periódicamente ingresa al sistema GRP para conocer la situación crediticia del transportista para futuras relaciones contractuales. | Gestor de contratos. |        | GRP                           |

## Procedimiento 5. Ajuste mensual de la TUA internacional al tipo de cambio.

### A. Objetivo

Determinar el costo de la TUA Internacional, con base a las variaciones del tipo de cambio del dólar estadounidense.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la Normatividad.                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales |
| Ley de Planeación.                                                                         |
| Ley Federal de Entidades Paraestatales                                                     |

### C. Reglas de Operación

- 1.- Se deberán monitorear las variaciones al tipo de cambio del dólar americano.
- 2.- Se deberá calcular el valor mensual de la TUA.
- 3.- Se deberá notificar la actualización mensual de la TUA al transportista, CANAERO y al público en general, a través de la página web oficial de AIFA.

## D. Insumos y entregables

### I. Insumos

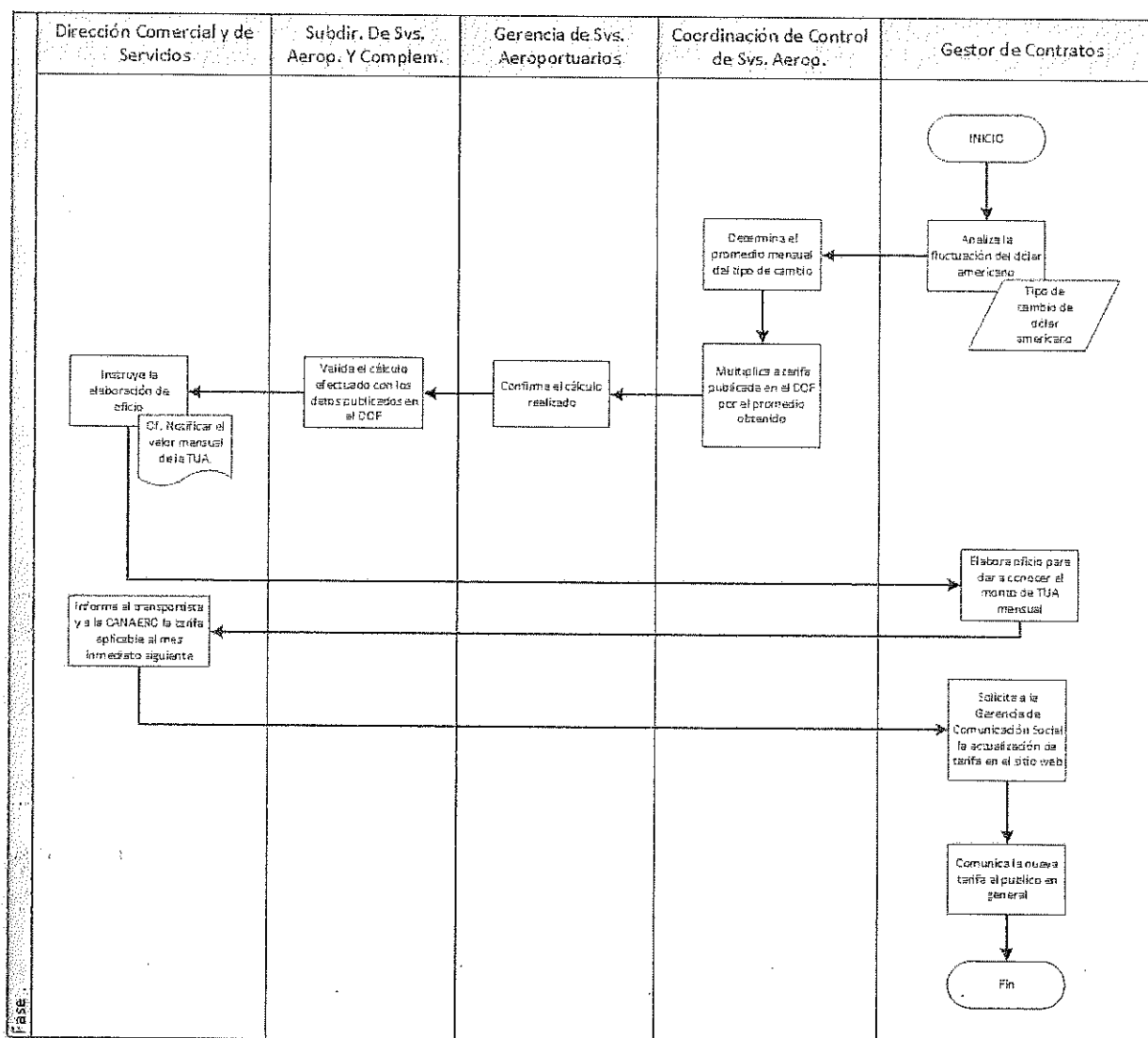
| Insumo                                                | Proveedor |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| Tipo de cambio del dólar americano en pesos mexicanos | DOF       |

### II. Entregables

| Entregable                      | Usuario                                            |
|---------------------------------|----------------------------------------------------|
| Actualización mensual de la TUA | -Transportista<br>-CANAERO<br>-Público en general. |

## E. Diagrama.

Procedimiento 4. Ejecución de ajuste mensual de la tarifa de uso de Aeropuerto.





**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Prestación de Servicios Aeroportuarios

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## F. Descripción.

| No. | Actividad                                  | Descripción                                                                                                                                                                          | Responsables         | Documentos | Recursos                                               |
|-----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|--------------------------------------------------------|
| 1   | Revisa el DOF                              | Analiza el tipo el comportamiento del tipo de cambio del dólar americano.                                                                                                            | Gestor de contratos. |            | Equipo de cómputo                                      |
| 2   | Promedia el tipo de cambio del dólar.      | El último día hábil del mes, determina el promedio mensual del tipo de cambio del dólar americano, que emite el Banco de México y es publicado en el DOF.                            | CCSA                 |            | Office                                                 |
| 3   | Obtiene el valor mensual de la TUA         | El resultado obtenido, se multiplica por la tarifa expresada en dólares americanos, publicada en el DOF, el cual corresponde a la tarifa que será aplicable en el mes próximo.       | CCSA                 |            | Equipo de cómputo<br>office                            |
| 4   | Valida la actualización mensual            | Corroborar que el cálculo para la actualización mensual se haya efectuado de acuerdo con los datos publicados en el DOF.                                                             | GSA                  |            | Equipo de cómputo                                      |
| 5   | Notifica las variaciones obtenidas.        | Elabora el oficio en el que se establece el equivalente de la tarifa de TUA, en pesos mexicanos para ser será notificada al transportista, CANAERO y al público.                     | DCS                  | Oficio     | Impresora y equipo de cómputo<br>Correo institucional. |
| 6   | Gestiona la actualización en la página web | Mediante escrito solicita, a través de la Gerencia de Comunicación Social, la actualización mensual de la TUA en la página web de AIFA, adjuntando la imagen que debe ser publicada. | Gestor de contratos. | Oficio     | Impresora y equipo de cómputo<br>office                |



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
**FELIPE ÁNGELES**

## Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

Macroproceso:  
*Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.*

Proceso:  
3. Actualización Anual de la Tarifa de Uso de  
Aeropuerto

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Actualización Anual de la Tarifa de Uso de Aeropuerto

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



### Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimientos

| Fecha de Elaboración |    |     |    |     | Tipo de Manual |           | Versión          |   |
|----------------------|----|-----|----|-----|----------------|-----------|------------------|---|
| Día                  | 07 | Mes | 04 | Año | 2025           | Nuevo [ ] | Modificación [X] | 1 |

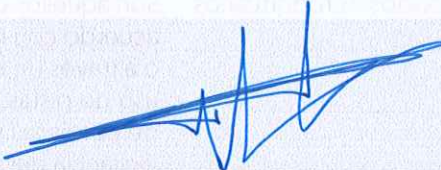
#### Nombre del Manual

Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

#### Objetivo

Optimizar los procedimientos para asegurar que la TUA anual sea autorizada y del conocimiento del público en general.

| Contenido                                                 |            |                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso                                                   | Subproceso | Procedimientos                                                                                                                                      |
| 3. Actualización anual de la Tarifa de Uso de Aeropuerto. |            | 1.- Elaboración de la propuesta.<br>2.- Presentación de la propuesta.<br>3.- Autorización y registro de la tarifa.<br>4.- Publicación de la tarifa. |

| Nombre / Puesto                                                                                  | Participación | Firma                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Román Rosendo Martínez Baños<br>Profesional Ejecutivo<br>Aeroportuario.                          | Elaboró       |  |
| Lic. Raúl Rodríguez Bautista.<br>Subdirector de Servicios<br>Aeroportuarios y<br>Complementarios | Aprobó        |  |
| Observaciones                                                                                    |               |                                                                                       |

Sin observaciones



## Glosario de Términos y Siglas

### Términos

| Término                                                             | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Aeronave                                                            | Cualquier vehículo capaz de transitar con autonomía en el espacio aéreo con personas, carga o correo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Aeropuerto                                                          | Aeródromo civil de servicio público, que cuenta con las instalaciones y servicios adecuados para la recepción y despacho de aeronaves, pasajeros, carga y correo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Comandante de aeródromo                                             | Representante de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes que en su carácter de autoridad aeroportuaria ejercerá sus atribuciones en los aeródromos civiles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Comité de Operación y Horarios                                      | Integrado por el 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 servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Concesión                                                           | Documento que otorga la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes a las personas morales de nacionalidad mexicana para prestar el servicio público de transporte aéreo nacional regular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Consejo de Administración                                           | Órgano de gobierno de AIFA, que ejercerá sus facultades con base en las políticas, lineamientos y prioridades de la Entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Convenio                                                            | Acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Índice Nacional de Precios al Consumidor                            | Es un indicador económico global cuya finalidad es la de medir, a través del tiempo, la variación de los precios de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo de los hogares del país.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Índice de Precios al Consumidor para Todos los Consumidores Urbanos | Es un índice de precios de una canasta de bienes y servicios pagados por los consumidores urbanos, el cual mide los cambios de precios a partir de una fecha de referencia predeterminada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Pasajero                                                            | Persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá esta calidad, desde el momento en que realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto del mismo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Permiso                                                             | Documento que otorga la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes a las sociedades extranjeras para prestar el servicio de transporte aéreo internacional regular y no regular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Servicios Aeroportuarios                                            | Son aquellos que le corresponde prestar originariamente al concesionario o permisionario, de acuerdo con la clasificación del aeródromo civil, y que pueden proporcionarse directamente o a través de terceros que designe y contrate. Estos servicios incluyen los correspondientes al uso de pistas, calles de rodaje, plataformas, ayudas visuales, iluminación, edificios terminales de pasajeros y carga, abordadores mecánicos; así como los que se refieren a la seguridad y vigilancia del aeródromo civil; y a la extinción de incendios y rescate, entre otros. |
| Tarifa de Uso de Aeropuerto                                         | Tarifa aplicable a las personas que en calidad de pasajeros nacionales o internacionales aborden una aeronave de transporte aéreo al público, en vuelo de salida y que para ellos utilicen las instalaciones del edificio terminal del AIFA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Transportista                                                       | Concesionario o permisionario para la prestación de servicios de transporte aéreo al público, regular y no regular de pasajeros, en términos de la Ley de aviación Civil.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales; Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Actualización Anual de la Tarifa de Uso de Aeropuerto

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## Siglas

| Sigla   | Definición                                                          |
|---------|---------------------------------------------------------------------|
| AFAC    | Agencia Federal de Aviación Civil.                                  |
| AIFA    | Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V.               |
| CANAERO | Cámara Nacional de Aerotransportes.                                 |
| COH     | Comité de Operación y Horarios                                      |
| CA      | Consejo de Administración                                           |
| DCS     | Dirección Comercial y de Servicios                                  |
| DG      | Director General                                                    |
| DOF     | Diario Oficial de la Federación.                                    |
| GSA     | Gerencia de Servicios Aeroportuarios.                               |
| INPC    | Índice Nacional de Precios al Consumidor                            |
| IPCTCU  | Índice de Precios al Consumidor para Todos los Consumidores Urbanos |
| SRF     | Subdirección de Recursos Financieros                                |
| SSAC    | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios.         |
| TUA     | Tarifa de Uso de Aeropuerto                                         |

## Normativa Aplicable

| Nombre de la Normativa                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Convenio sobre Aviación Civil Internacional [Chicago]                                                                                                                                                                                          |
| Ley de Aeropuertos                                                                                                                                                                                                                             |
| Ley de Aviación Civil                                                                                                                                                                                                                          |
| Ley Orgánica de la Administración Pública Federal                                                                                                                                                                                              |
| Ley Federal de las Entidades Paraestatales                                                                                                                                                                                                     |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                                                                                                                                                            |
| Reglamento de la ley de Aviación Civil.                                                                                                                                                                                                        |
| DOF. Título de Concesión que otorga la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a favor de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V. publicada su última reforma el 23/01/2024. |
| DOF. Esquema tarifario por los servicios que presta Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V. publicado el 26/10/2023                                                                                                              |
| DOF. Acuerdo por el que se declara la internacionalización del aeródromo denominado "Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles" publicada el 22/02/2022 - Edición Vespertina                                                                     |
| Manual de Organización y Funcionamiento de la Dirección Comercial y de Servicios.                                                                                                                                                              |
| Manual de Integración y Funcionamiento de COCOSA.                                                                                                                                                                                              |
| Manual de Organización general del AIFA                                                                                                                                                                                                        |
| Manual para la comercialización de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales.                                                                                                                                                    |



## Integración del Proceso.

### A. Nombre

Actualización anual de la Tarifa de Uso de Aeropuerto.

### B. Objetivo

Optimizar los procedimientos para asegurar que la TUA anual sea autorizada y del conocimiento del público en general.

### C. Reglas de Operación

1. Se deberá elaborar la propuesta de la actualización anual de la TUA con forme al incremento registrado por el Índice de Precios al Consumidor para el Total de los Consumidores Urbanos y el Índice Nacional de Precios al Consumidor.
2. La propuesta deberá ser revisada y analizada por la DCS
3. Se deberá presentar la propuesta ante el Consejo de Administración para su aprobación y en su caso autorización del inicio del trámite.
4. En la sesión del Comité de Operación y Horarios, el Director General deberá poner a consideración la propuesta para su evaluación.
5. Cada uno de los miembros del Comité emitirá su opinión sobre la propuesta, la cuál será evaluada por el Comité en conjunto.
6. Se deberá solicitar la autorización de la tarifa por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
7. Una vez autorizada la tarifa, se deberá registrar ante la Agencia Federal de Aviación Civil.
8. La GSA deberá enviar la solicitud de cotización al Diario Oficial de la Federación.
9. La DCS deberá solicitar los recursos a AIFA para la publicación de la tarifa autorizada, en el Diario Oficial de la Federación.
10. Se deberá formar el expediente con los documentos requerido por el DOF para presentar la solicitud de publicación.
11. Se deberá publicar la tarifa actualizada en el DOF.
12. La GSA deberá gestionar la difusión de la tarifa aplicable al año siguiente inmediato.
13. Se deberá hacer del conocimiento de la CANAERO, aerolíneas y público en general la tarifa que será aplicable a partir del año siguiente inmediato.

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Actualización Anual de la Tarifa de Uso de Aeropuerto

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## D. Insumos y entregables

### I. Insumos

| Insumo                                                              | Proveedor                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Índice Nacional de Precios al Consumidor                            | INEGI                                                         |
| Índice de Precios al Consumidor para Todos los Consumidores Urbanos | Banco de la Reserva Nacional de los Estados Unidos de América |
| Cálculo de la actualización anual                                   | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios    |
| Propuesta de la actualización anual de la TUA                       | Dirección Comercial y de Servicios                            |
| Oficio de autorización                                              | Secretaría de Hacienda y Crédito Público                      |
| Oficio de registro                                                  | Agencia Federal de Aviación Civil                             |

### II. Entregables

| Entregable                            | Usuario                                           |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Publicación de la TUA anual en el DOF | -CANAERO<br>-Líneas aéreas<br>-Público en general |

## E. Eventos detonadores

| Procedimiento                             | Evento detonador                           |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1.- Elaboración de la propuesta.          | Publicación anual del IPCTCU               |
| 2.- Presentación de la propuesta.         | Revisión y visto bueno por parte de la DCS |
| 3.- Autorización y registro de la tarifa. | Aprobación por el CA y COH                 |
| 4.- Publicación de la tarifa              | Autorización de la SHCP                    |

## F. Roles y responsabilidades

| Rol                                                       | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Director Comercial y de Servicios                         | Presentar ante el DG la propuesta de actualización de la TUA<br>Validar la propuesta presentada por la Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios.                                                            |
| Subdirector de Servicios Aeroportuarios y Complementarios | Examinar los términos y condiciones bajo los cuales se realizó el cálculo para la actualización anual de la TUA.<br>Avalar la propuesta realizada por la GSA.                                                                 |
| Gerente de Servicios Aeroportuarios                       | Aprobar tramites que anteceden la presentación de la propuesta de actualización de la tarifa.<br>Mantener un acercamiento y comunicación constante con las áreas involucradas en el proceso.                                  |
| Coordinador de Control de Servicios Aeroportuarios        | Estar al pendiente de los términos y plazos en los que debe realizarse el proceso de actualización anual de la TUA.<br>Gestionar los trámites para la publicación de la tarifa que será aplicable a partir del año inmediato. |
| Gestor de contratos                                       | Elaborar los proyectos de oficio que se requerirán durante el proceso.<br>Elaborar el cálculo de la actualización de TUA.                                                                                                     |

## G. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

1. Correo electrónico institucional
2. Office365.

## H. Riesgos

| No. | Procedimiento / actividad                                                      | Descripción del riesgo                                      | Clasificación de riesgo | Descripción del factor de riesgo                                      | Clasificación del factor de riesgo | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto        | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1   | Autorización y registro de la Tarifa / Conoce la decisión por parte de la SHCP | No existe autorización por parte de la SHCP                 | Administrativo-legal    | No se cumple con las formalidades                                     | Humano/técnico-administrativo      | Externo/interno          | Causaría pérdida importante patrimonio | al Anual     | Moderado         | Remota                     |
| 2   | Publicación de la tarifa / Solicita la publicación en el DOF                   | No existe fundamento para el cobro de la tarifa actualizada | Administrativo          | No se realizan las gestiones necesarias para la publicación en el DOF | Humano/Administrativo              | Interno                  | Causaría pérdida importante patrimonio | al Anual     | Moderado         | Remota                     |

## I. Controles asociados al riesgo

| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control                             | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1                      | Conocer el proceso para la publicación de la tarifa | Preventivo      | Si               | si          | Sí        | No          | Suficiente                | Si         |
| 2                      | Conocer el proceso para la publicación de la tarifa | Preventivo      | Sí               | si          | Sí        | Sí          | Suficiente                | Sí         |

## J. Indicadores y Métricas

|                        |                                                            |
|------------------------|------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 1 | Actualización de TUA                                       |
| Fórmula                | ATUA=(Propuestas realizadas / Propuestas autorizadas) *100 |
| Línea base             | No Disponible                                              |

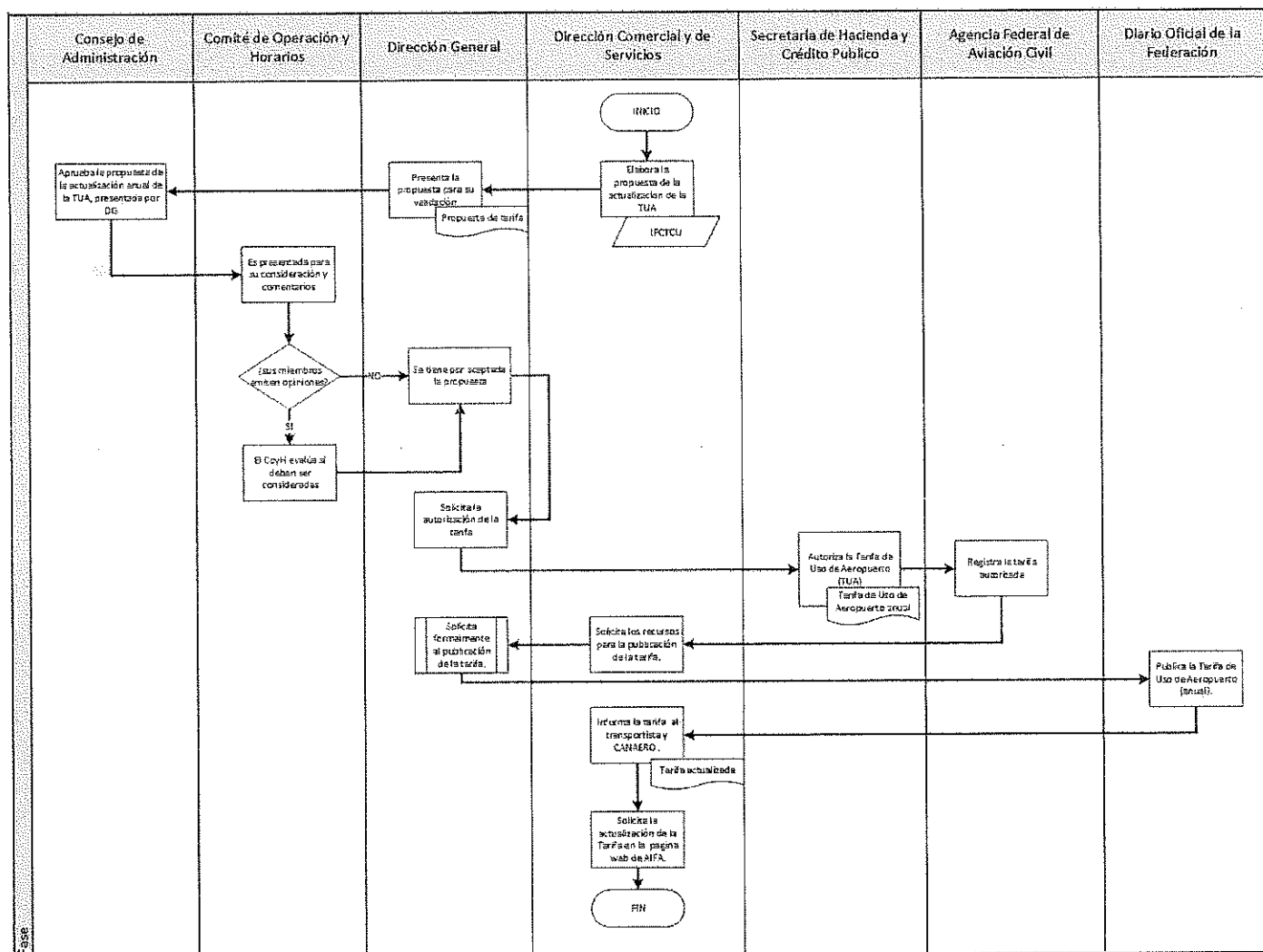
## K. Recursos

1. Equipo de computo
2. Acceso a internet
3. Impresora
4. Dispositivo de almacenamiento de masivo (USB)
5. Mobiliario
6. Papelería



Diagrama del proceso.

Proceso 3. Actualización anual de la tarifa de uso de Aeropuerto.





## Procedimiento 1. Elaboración de la propuesta.

### A. Objetivo

Presentar una propuesta sustentada en los lineamientos económicos oficialmente publicados por la autoridad competente, para actualizar anualmente el cobro por concepto de Tarifa de Uso de Aeropuerto.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la Normativa                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.                                                                                                                           |
| Título Concesión que otorga la Secretaría de Comunicaciones y Transportes<br>A favor de la Empresa de participación estatal mayoritaria Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. DE C.V. |
| Estatutos Sociales de la Empresa denominada<br>Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles S.A. DE C.V.                                                                                           |

### C. Reglas de Operación

- 1.- Se deberá elaborar la propuesta de la actualización anual de la TUA con forme al incremento registrado por el Índice de Precios al Consumidor para el Total de los Consumidores Urbanos y el Índice Nacional de Precios al Consumidor.
- 2.- La propuesta deberá ser revisada y analizada por la DCS.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

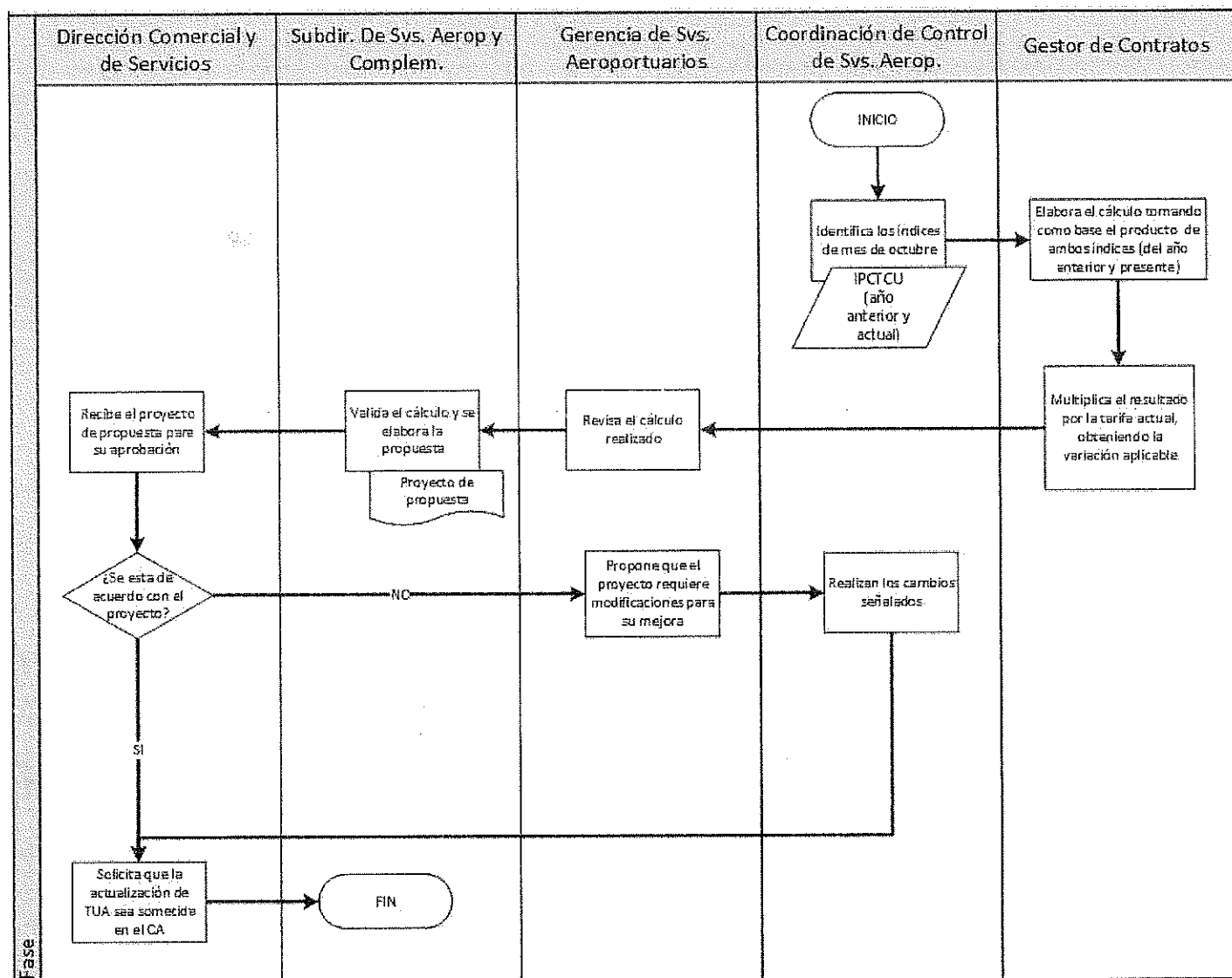
| Insumo                                                              | Proveedor                                                  |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Índice Nacional de Precios al Consumidor                            | INEGI                                                      |
| Índice de Precios al Consumidor para Todos los Consumidores Humanos | Banco de la Reserva de los Estados Unidos de América.      |
| Proyecto de la propuesta de la actualización anual de la TUA        | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios |

#### II. Entregables

| Entregable                | Usuario                                                       |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Propuesta de la TUA anual | -Consejo de Administración<br>-Comité de Operación y Horarios |

E. Diagrama.

Procedimiento 1. Elaboración de la propuesta.





## F. Descripción.

| No. | Actividad                                                                                                                                                                                 | Descripción                                                                                                                                                                                  | Responsables           | Documentos               | Recursos                                     |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------------------------------|
| 1   | Verifica el IPCTCU.                                                                                                                                                                       | En el mes de octubre debe se identificar el IPCTCU para determinar el factor de actualización.                                                                                               | CCSA                   |                          | Equipo de<br>computo<br><br>Internet, office |
| 2   | Elabora el cálculo para actualización.                                                                                                                                                    | Tomará como base los índices de octubre del presente año y anterior (dependiendo si es TUA nacional o internacional); estos se dividirán y el producto se multiplicará por la tarifa actual. | Gestor de<br>contratos |                          | Equipo de<br>computo<br><br>Internet, office |
| 3   | Verifica el cálculo.                                                                                                                                                                      | Revisa el cálculo de la actualización y elabora el proyecto de la propuesta.                                                                                                                 | GSA                    |                          | Equipo de<br>computo                         |
| 4   | Valida el proyecto de propuesta.                                                                                                                                                          | Antes de ser presentado el proyecto a la DCS, la SSAC, analizará, revisará y validará que éste se haya efectuado de manera adecuada.                                                         | SSAC                   | Proyecto de<br>propuesta | Equipo de<br>cómputo.                        |
| 5   | Recibe el proyecto de propuesta de actualización de TUA:<br>a) Emite comentarios y/o realiza modificaciones (actividad 1).<br>b) Esta conforme con la propuesta presentada (actividad 6). | a) Considera que el proyecto requiere modificaciones para su mejora.<br>b) Considera que el proyecto se encuentra en debidamente fundado y motivado para ser presentado ante el CA.          | DCS                    | Oficio                   | Equipo de<br>computo<br><br>Internet, office |
| 6   | Solicita que la actualización de TUA sea sometida en la sesión del CA                                                                                                                     | Solicita mediante oficio que la actualización anual de la TUA sea un punto que tratar en la próxima sesión del CA para su respectiva aprobación.                                             | DCS                    | Oficio                   | Equipo de<br>computo<br><br>Internet, office |



## Procedimiento 2. Presentación de la propuesta.

### A. Objetivo

Buscar la validación y aprobación de la propuesta por parte del órgano de gobierno de AIFA para iniciar con el procedimiento de autorización.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                                                                                                                                                                            |
| Ley Federal de Entidades Paraestatales                                                                                                                                                        |
| Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.                                                                                                                           |
| Titulo Concesión que otorga la Secretaría de Comunicaciones y Transportes<br>A favor de la Empresa de participación estatal mayoritaria Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. DE C.V. |
| Estatutos Sociales de la Empresa denominada<br>Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles S.A. DE C.V.                                                                                           |

### C. Reglas de Operación

- 1.- Se deberá presentar la propuesta ante el Consejo de Administración para su aprobación y en su caso autorización del inicio del trámite.
- 2.- En la sesión del Comité de Operación y Horarios, el Director General deberá poner a consideración la propuesta para su evaluación.
- 3.- Cada uno de los miembros del Comité emitirá su opinión sobre la propuesta, la cuál será evaluada por el Comité en conjunto.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

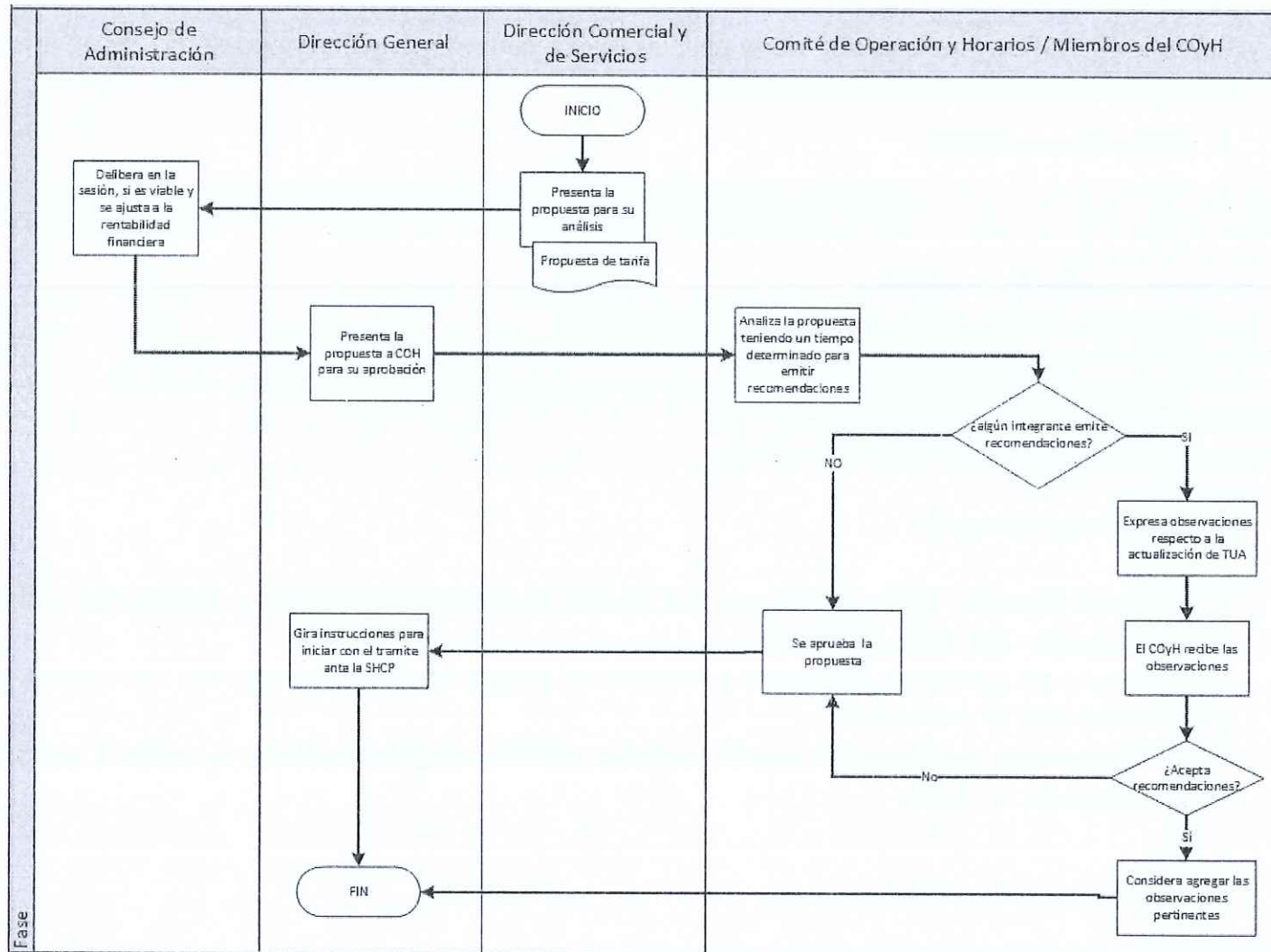
| Insumo                          | Proveedor |
|---------------------------------|-----------|
| Propuesta de tarifa actualizada | DCS       |

#### II. Entregables

| Entregable                 | Usuario |
|----------------------------|---------|
| Aprobación de la propuesta | -SHCP   |

## E. Diagrama.

### Procedimiento 2. Presentación de la propuesta.





## F. Descripción

| No. | Actividad                                                                                                                                                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                               | Responsables | Documentos         | Recursos                                  |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|-------------------------------------------|
| 1   | Presenta la propuesta ante el CA.                                                                                                                                        | Una vez revisada la propuesta, es presentada junto con el soporte documental necesario                                                                                                                                                                                    | DCS          | Proyecto de tarifa | Impresora, equipo de cómputo              |
| 2   | Delibera si aprueba el inicio del trámite para la autorización de la TUA.                                                                                                | Durante la sesión, el CA delibera si la propuesta de actualización es la correcta, viable y se ajusta a lo estándares de rentabilidad financiera                                                                                                                          | CA           |                    | [Tiempo aproximado de ejecución] 1 hora   |
| 3   | Presenta la propuesta a consideración del COH:<br>a) Emite recomendaciones [actividad 4]<br>b) No se manifiestan respecto a la propuesta. [actividad 5].                 | El COH analizará y la propuesta; y sus miembros tendrán un periodo de tiempo determinado para emitir recomendaciones:<br><br>a) Los miembros del COH expresan observaciones y opiniones respecto a la actualización de la TUA.<br>b) Se tiene como aceptada la propuesta. | DG           |                    |                                           |
| 4   | Recibe las observaciones de los integrantes del COH:<br><br>a) Decide aceptar las recomendaciones (inicia el proceso.<br>b) No acepta las recomendaciones [actividad 5]. | a) Valora que las recomendaciones son convenientes y pertinentes.<br>b) Considera que las recomendaciones emitidas no son suficientes para modificar la propuesta.                                                                                                        | COH          | Oficio             | [Tiempo aproximado de ejecución] 15 días  |
| 5   | Tiene conocimiento de la aprobación por parte del COH.                                                                                                                   | Gira instrucciones para que la propuesta sea autorizada por la SHCP                                                                                                                                                                                                       | DG           |                    | Equipo de cómputo<br>Correo institucional |



### Procedimiento 3. Autorización y registro de la tarifa.

#### A. Objetivo

Presentar la propuesta de actualización de la tarifa para ser autorizada por la autoridad experta y competente para ello.

#### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                                                                                                                                                                               |
| Ley Federal de Entidades Paraestatales                                                                                                                                                           |
| Ley de Planeación                                                                                                                                                                                |
| Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.                                                                                                                              |
| Titulo Concesión que otorga la Secretaría de Comunicaciones y Transportes<br>A favor de la Empresa de participación estatal mayoritaria Aeropuerto Internacional<br>Felipe Ángeles, S.A. DE C.V. |
| Estatutos Sociales de la Empresa denominada<br>Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles S.A. DE C.V.                                                                                              |

#### C. Reglas de Operación

- 1.- Se deberá solicitar la autorización de la tarifa por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- 2.- Una vez autorizada la tarifa, se deberá registrar ante la Agencia Federal de Aviación Civil.

#### D. Insumos y entregables

##### I. Insumos

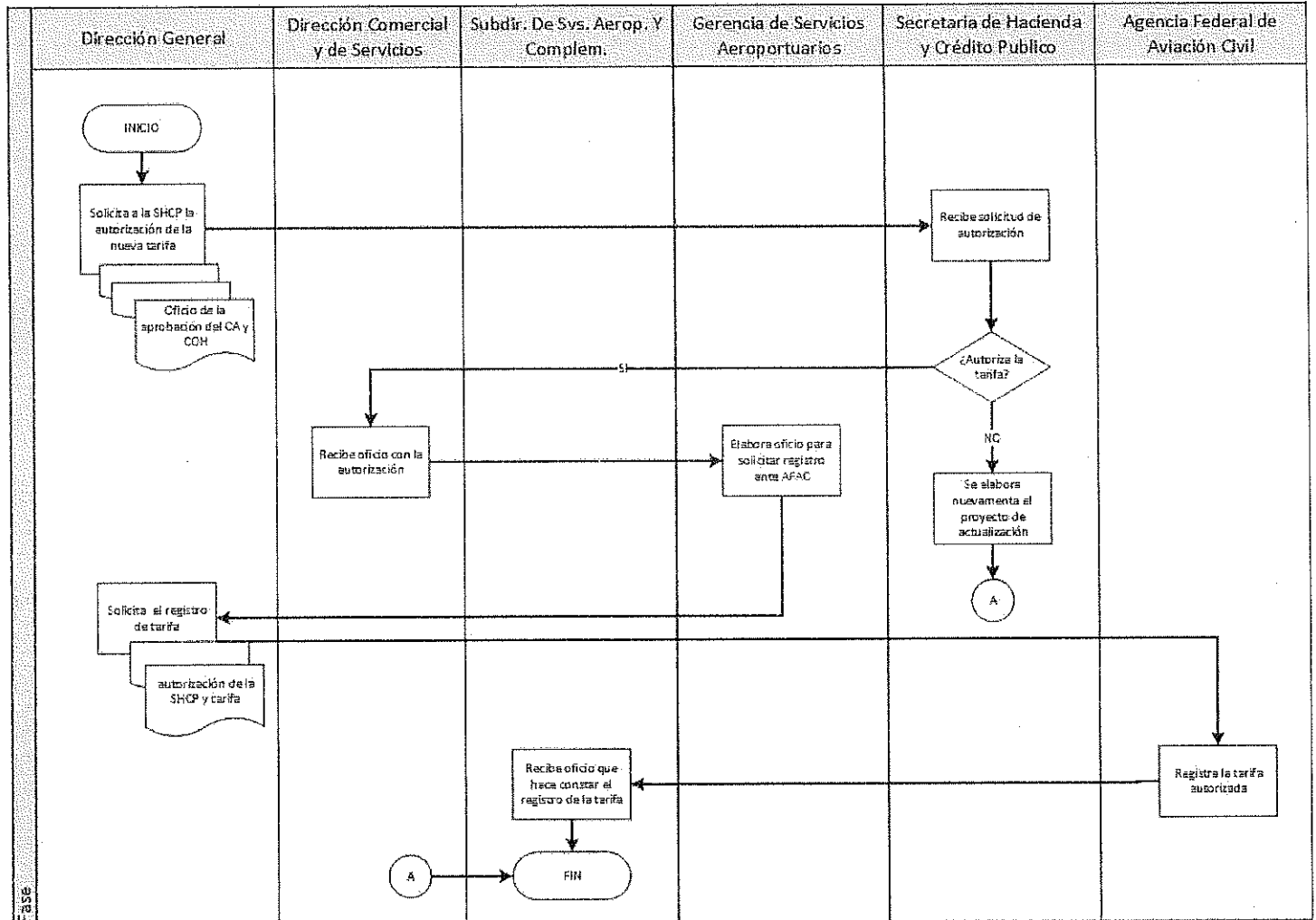
| Insumo                                          | Proveedor |
|-------------------------------------------------|-----------|
| Aprobación para iniciar tramite de autorización | CA        |

##### II. Entregables

| Entregable                     | Usuario       |
|--------------------------------|---------------|
| Oficio de autorización de SHCP | AFAC          |
| Oficio de registro de AFAC     | -DOF<br>-AIFA |

E. Diagrama.

Procedimiento 3. Autorización y Registro de la Tarifa.



## F. Descripción

| No. | Actividad                                                                                                                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                               | Responsables | Documentos | Recursos                                                                         |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Solicita a la SHCP la autorización de la nueva tarifa                                                                                    | Presenta la solicitud de autorización de la tarifa junto con la aprobación por parte del CA y del COH.                                                                                                                                    | DG           | Oficio     | Impresora y equipo de computo<br><br>Correo institucional                        |
| 2   | Conoce la decisión por parte de la SHCP:<br>a) Autoriza la actualización de la tarifa<br>b) No autoriza la tarifa (se inicia el proceso) | a) recibe oficio donde se autoriza la tarifa y se aprueba la solicitud para el registro de esta.<br>b) sin la autorización no pueden hacerse efectiva el cobro de la tarifa, se debe elaborar nuevamente el proyecto de la actualización. | DCS          |            | (Tiempo aproximado de ejecución)<br>30 días naturales                            |
| 3   | Elabora el oficio para solicitar el registro                                                                                             | Una vez autorizada la tarifa, se debe registrar la misma en AFAC                                                                                                                                                                          | GSA          | Oficio     |                                                                                  |
| 4   | Solicita el registro de la tarifa autorizada                                                                                             | Junto con la solicitud se presenta el oficio en el que la SHCP autoriza la tarifa.                                                                                                                                                        | DG           | Oficio     | Impresora y equipo de computo (tiempo aproximado de ejecución)<br>5 días hábiles |
| 5   | Recibe oficio de AFAC                                                                                                                    | AFAC otorga oficio en el que consta que la tarifa ha sido registrada.                                                                                                                                                                     | SSAC         |            | Impresora y equipo de computo<br>Correo institucional                            |

#### Procedimiento 4. Publicación de la tarifa.

##### A. Objetivo

Informar a CANAERO, líneas aéreas y público en general la Tarifa de Uso de Aeropuerto que será aplicada en el año siguiente inmediato, a fin de hacer de su conocimiento el ajuste que se hará.

##### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos.                                                                             |
| Título Concesión que otorga la Secretaría de Comunicaciones y Transportes                                        |
| A favor de la Empresa de participación estatal mayoritaria Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. DE C.V. |
| Manual para la comercialización de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales.                      |

##### C. Reglas de Operación

- 1.- La GSA deberá enviar la solicitud de cotización al Diario Oficial de la Federación.
- 2.- La DCS deberá solicitar los recursos a AIFA para la publicación de la tarifa autorizada, en el Diario Oficial de la Federación.
- 3.- Se deberá formar el expediente con los documentos requerido por el DOF para presentar la solicitud de publicación.
- 4.- Se deberá publicar la tarifa actualizada en el DOF.
- 5.- La GSA deberá gestionar la difusión de la tarifa aplicable al año siguiente inmediato.
- 6.- Se deberá hacer del conocimiento de la CANAERO, aerolíneas y público en general la tarifa que será aplicable a partir del año siguiente inmediato.

##### D. Insumos y entregables

###### I. Insumos

| Insumo                                                         | Proveedor |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| Texto a publicar.                                              | AIFA      |
| Archivo electrónico del documento a publicar.                  |           |
| Comprobante de pago de derechos, productos o aprovechamientos. |           |

###### II. Entregables

| Entregable            | Usuario                                                    |
|-----------------------|------------------------------------------------------------|
| Publicación de tarifa | -AIFA<br>-CANAERO<br>-Transportista<br>-Público en general |







## F. Descripción

| No. | Actividad                                                     | Descripción                                                                                                                                                                  | Responsables | Documentos              | Recursos                                            |
|-----|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1   | Elabora el documento a publicar.                              | Presenta el proyecto del documento que se pretende publicar en el DOF                                                                                                        | GSA          | Documento a publicar    | Equipo de computo office                            |
| 2   | Revisa el proyecto de publicación                             | Analiza que el proyecto de publicación de la TUA sea conforme lo autorizado por la SHCP.                                                                                     | SSAC         | Proyecto de publicación | Equipo de computo office                            |
| 3   | Valida el proyecto presentado para ser publicado en el D.O.F. | Otorga el visto bueno al documento que será cotizado en la plataforma del DOF                                                                                                | DCS          | Proyecto de publicación | Equipo de computo office                            |
| 4   | Solicita la cotización al DOF                                 | Envía el documento a través del portal del DOF para ser cotizado.                                                                                                            | CCSA         |                         | Equipo de computo office                            |
| 5   | Realiza la solicitud de recursos.                             | Obtenida la cotización la DCS solicita los recursos económicos a la Subdirección de Recursos Financieros.                                                                    | DCS          | Solicitud               | Impresora y equipo de computo office                |
| 6   | Genera expediente.                                            | Compila los documentos y elabora los oficios requeridos por el DOF.                                                                                                          | GSA          | Expediente              |                                                     |
| 7   | Solicita la publicación en el DOF.                            | Mediante oficio, solicita formalmente se publique la TUA anual.                                                                                                              | DG           | Oficio                  | impresora y equipo de computo                       |
| 8   | Se publica la tarifa.                                         | Se publica la tarifa anual de la TUA que será aplicable a partir del próximo año inmediato siguiente, la cual será parte del esquema tarifario.                              | DOF          |                         | (tiempo estimado de ejecución) de 3 a 5 días.       |
| 9   | Notifica la tarifa autorizada.                                | Elabora el oficio en el que se establece la tarifa anual y su equivalente en pesos mexicanos, la cual será notificada al transportista, CANAERO y al público.                | DCS          | Oficio                  | Impresora y equipo de cómputo Correo institucional. |
| 10  | Gestiona la actualización en la página web.                   | Mediante escrito solicita, a través de la Gerencia de Comunicación Social, la actualización de la TUA en la página web de AIFA, adjuntando la imagen que debe ser publicada. | CCSA         | Oficio Imagen           | Impresora y equipo de cómputo office                |



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
**FELIPE ÁNGELES**

## Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

Macroproceso:  
Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.

Proceso:  
4. Integración y Verificación de Registros  
Operacionales

Fecha de  
Aprobación

09/09/2025

Versión

1



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



### Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimientos

| Fecha de Elaboración |    |     |    |     |      | Tipo de Manual |                  | Versión |
|----------------------|----|-----|----|-----|------|----------------|------------------|---------|
| Día                  | 07 | Mes | 04 | Año | 2025 | Nuevo [ ]      | Modificación [X] | 1       |

### Nombre del Manual

Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

### Objetivo

Integrar los registros de pasajeros al movimiento operacional, con la finalidad de consolidar la información que identifican los servicios aeroportuarios prestados a las aeronaves y sus pasajeros, conforme a los formatos de manifiesto de salida y llegada, con el fin de tener un registro para el cobro de TUA.

| Contenido                                                                                        |                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso                                                                                          | Procedimientos                                                                          |
| 4. Integración y Verificación de Registros Operacionales.                                        | 1. Registro de manifiestos de llegada y de salida.<br>2. Elaboración de reporte de TUA. |
| Nombre / Puesto                                                                                  | Firma                                                                                   |
| Román Rosendo Martínez Baños<br>Profesional Ejecutivo<br>Aeroportuario.                          |    |
| Lic. Raúl Rodríguez Bautista.<br>Subdirector de Servicios<br>Aeroportuarios y<br>Complementarios |    |
| Observaciones                                                                                    |                                                                                         |

Sin observaciones.



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## Glosario de Términos y Siglas

### Términos

| Término                   | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Aeronave.                 | Cualquier vehículo capaz de transitar con autonomía en el espacio aéreo con personas, carga o correo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Aeropuerto.               | Aeródromo civil de servicio público, que cuenta con las instalaciones y servicios adecuados para la recepción y despacho de aeronaves, pasajeros, carga y correo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Manifiesto de llegada.    | Documento mediante el cual los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte y operadores aéreos, reportan las operaciones llegada realizadas en el aeropuerto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Manifiesto de salida.     | Documento mediante el cual los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte y operadores aéreos, reportan las operaciones salida realizadas en el aeropuerto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Pasajero.                 | Persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá esta calidad, desde el momento en que realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto de este.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Reporte de TUA.           | Documento digital que ayuda a realizar los cálculos para el cobro de TUA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Reporte general.          | Documento digital que ayuda a concentrar información e identificar los parámetros asentados en los manifiestos de llegada y de salida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Servicios Aeroportuarios. | Son aquellos que le corresponde prestar originariamente al concesionario o permisionario, de acuerdo con la clasificación del aeródromo civil, y que pueden proporcionarse directamente o a través de terceros que designe y contrate. Estos servicios incluyen los correspondientes al uso de pistas, calles de rodaje, plataformas, ayudas visuales, iluminación, edificios terminales de pasajeros y carga, abordadores mecánicos; así como los que se refieren a la seguridad y vigilancia del aeródromo civil; y a la extinción de incendios y rescate, entre otros. |
| Transportista aéreo.      | Concesionario o permisionario para la prestación de servicios de transporte aéreo al público, regular y no regular de pasajeros en término de la ley de Aviación civil.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### Siglas

| Sigla | Definición                                                             |
|-------|------------------------------------------------------------------------|
| AFAC  | Agencia Federal de Aviación Civil.                                     |
| AIFA  | Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.                               |
| CIVRO | Coordinación de Integración y Verificación de Registros Operacionales. |
| DCS   | Dirección Comercial y de Servicios                                     |
| GSA   | Gerencia de Servicios Aeroportuarios.                                  |
| SSAC  | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios.            |
| TUA   | Tarifa de Uso de Aeropuerto                                            |

### Normativa Aplicable

| Nombre de la Normativa                          |
|-------------------------------------------------|
| Reglamento de la ley de aeropuertos             |
| Reglas de aplicación del AIFA                   |
| Reglamento subcomité de demoras                 |
| Manual para el llenado de manifiesto de llegada |
| Manual para el llenado de manifiesto de salida  |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## Integración del Proceso

### A. Nombre

Integración y Verificación de Registros Operacionales.

### B. Objetivo

Integrar los registros de pasajeros al movimiento operacional, con la finalidad de consolidar la información que identifican los servicios aeroportuarios prestados a las aeronaves y sus pasajeros, conforme a los formatos de manifiesto de salida y llegada, con el fin de tener un registro para el cobro de TUA.

### C. Reglas de Operación

1. Los manifiestos de llegada y salida serán recibidos, siempre y cuando se encuentren debidamente requisitados y sean entregados por el Transportista aéreo o su representante, dentro las 30 horas contadas a partir de la hora real de salida o llegada del vuelo manifestado.
2. Se hará la captura de los manifiestos de llegada y de salida, incorporándolos al sistema.
3. La Coordinación de Integración y Verificación de Registros Operacionales integrará al reporte de TUA el número de pasajeros, equipaje y carga manifestados por el Transportista aéreo o su representante, para consolidar los registros en el Movimiento Operacional diario.
4. Se integrarán los manifiestos de llegada y de salida a la carpeta física.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                             | Proveedor           |
|------------------------------------|---------------------|
| Manifiestos de llegada y de salida | Transportista aéreo |

#### Entregables

| Entregable                                           | Usuario                                                                    |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Reportes                                             | Gerencia de Procesos y Estadística<br>Gerencia de Servicios Aeroportuarios |
| Carpeta física de manifiestos de llegada y de salida | Gerencia de Servicios Aeroportuarios                                       |

### E. Eventos detonadores

| Procedimiento                                   | Evento detonador                                                       |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Registro de manifiestos de llegada y de salida. | Manifiestos de llegada y salida presentados por el transportista aéreo |
| Elaboración y envío de reporte.                 | Solicitud de reporte para cobro de TUA.                                |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## F. Roles y responsabilidades

| Rol                                                                  | Responsabilidades                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gerente de Servicios Aeroportuarios                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir del reporte de TUA.</li> </ul>                                                                                    |
| Coordinador de integración y verificación de registros operacionales | <ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar del reporte de TUA.</li> <li>Actualizar de la carpeta física.</li> </ul>                                         |
| Gestor                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepcionar los manifiestos de llegada y de salida.</li> <li>Registrar los datos del manifiesto en el sistema.</li> </ul> |

## G. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

- Correo electrónico institucional.
- Office 365.

## H. Riesgos

| No. | Procedimiento / actividad                      | Descripción del riesgo                               | Clasificación de riesgo | Descripción del factor de riesgo | Clasificación del factor de riesgo | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|-----|------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1   | Registro de manifiestos de llegada y de salida | Captura de datos erróneos por información incorrecta | Administrativo          | Error en la captura de datos     | Humano                             | Interno y externo        | Sanciones administrativas       | Diario       | Menor            | Remota                     |
| 2   | Elaboración de reporte                         | Error en captura                                     | Administrativo          | Error en la captura de datos     | Humano                             | Interno                  | Error en el cobro de TUA        | Diario       | Menor            | Remota                     |

## I. Controles asociados al riesgo

| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control                        | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1                      | Cotejar información al momento de la recepción | Preventivo      | No               | No          | Si        | Si          | Deficiente                | No         |
| 2                      | Cotejar información capturada                  | Preventivo      | No               | No          | Si        | Si          | Deficiente                | No         |

## J. Indicadores y Métricas

|                        |                                                                               |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 1 | Capacidad de registrar todas las operaciones                                  |
| Fórmula                | Manifiestos registrados=(manifiestos registrados/operaciones realizadas)* 100 |
| Línea base             | No disponible                                                                 |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

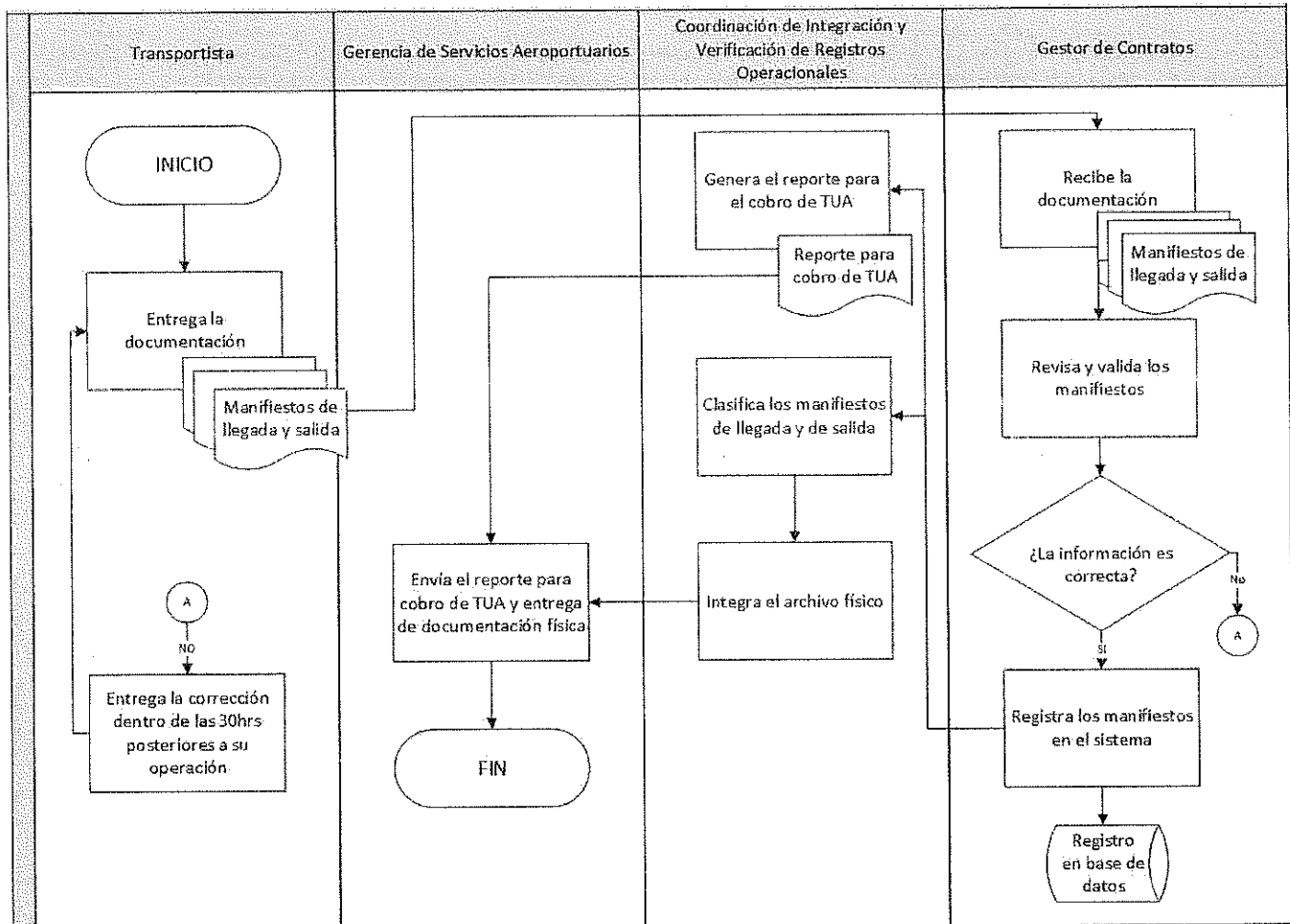
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ANGELES

## K. Diagrama del proceso.

### Proceso 4. Integración y verificación de registros operacionales.



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

## Procedimiento 1. Registro de manifiestos de llegada y de salida.

### A. Objetivo

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

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                          |
|-------------------------------------------------|
| Reglamento de la ley de aeropuertos             |
| Reglas de operación del AIFA                    |
| Reglamento subcomité de demoras                 |
| Manual para el llenado de manifiesto de llegada |
| Manual para el llenado de manifiesto de salida  |

### C. Reglas de Operación

1. Los manifiestos de llegada y salida serán recibidos, siempre y cuando se encuentren debidamente requisitados y sean entregados por el Transportista aéreo o su representante, dentro las 30 horas contadas a partir de la hora real de salida o llegada del vuelo manifestado.
2. Se hará la captura de los manifiestos de llegada y de salida, incorporándolos al sistema.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo      | Proveedor           |
|-------------|---------------------|
| Manifiestos | • Operadores aéreos |

#### II. Entregables

| Entregable           | Usuario             |
|----------------------|---------------------|
| Manifiestos sellados | • Operadores aéreos |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

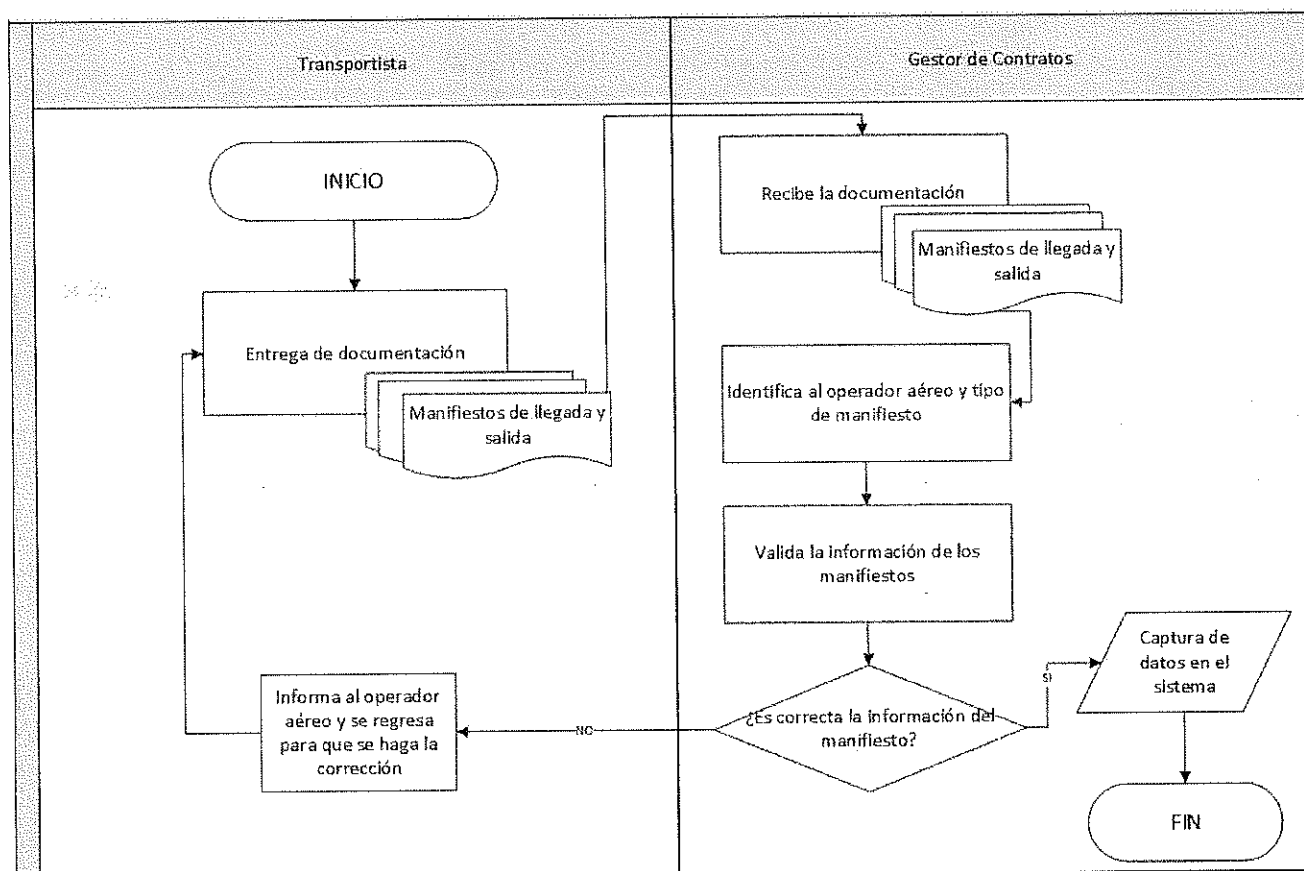
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## E. Diagrama.

### Procedimiento 4.1 Integración y verificación de registros operacionales.



## F. Descripción

| No. | Actividad                                                                                                                                                                                                                                     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Responsables         | Documentos  | Recursos                    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|-----------------------------|
| 1   | Recepción de Manifiestos                                                                                                                                                                                                                      | Identificar el operador aéreo y tipo de manifiesto                                                                                                                                                                                                                                                                  | Gestor de contratos. | Manifiestos | 3 min                       |
| 2   | Validación de manifiestos <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de estar correcto se procede a la actividad número 3</li> <li>En caso de estar incorrecto, se devuelve el manifiesto y se regresa a la actividad número 1</li> </ul> | Verificar la información de los manifiestos de llegada y de salida, conforme a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo de vuelo</li> <li>numero de vuelo</li> <li>equipo</li> <li>matricula</li> <li>origen y destino</li> <li>horarios</li> </ul> En caso de estar correcto se sella de recibido | Gestor de contratos. | Manifiestos | Papelería<br>5 min          |
| 3   | Registro de manifiesto                                                                                                                                                                                                                        | Captura de manifiestos en el sistema                                                                                                                                                                                                                                                                                | Gestor de contratos. | Manifiesto  | Equipo de computo<br>10 min |

## Procedimiento 2. Elaboración de reporte de TUA.

### A. Objetivo

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

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa |
|------------------------|
| Ley de Aeropuertos     |

### C. Reglas de Operación

- 1.- Se elaborará un reporte de TUA, conforme a los manifiestos recibidos en el día.
- 2.- Se actualizará la carpeta física, con los manifiestos originales entregados por los operadores aéreos.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

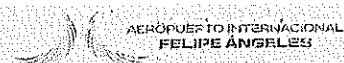
| Insumo                             | Proveedor         |
|------------------------------------|-------------------|
| Manifiestos de salida y de llegada | Operadores aéreos |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

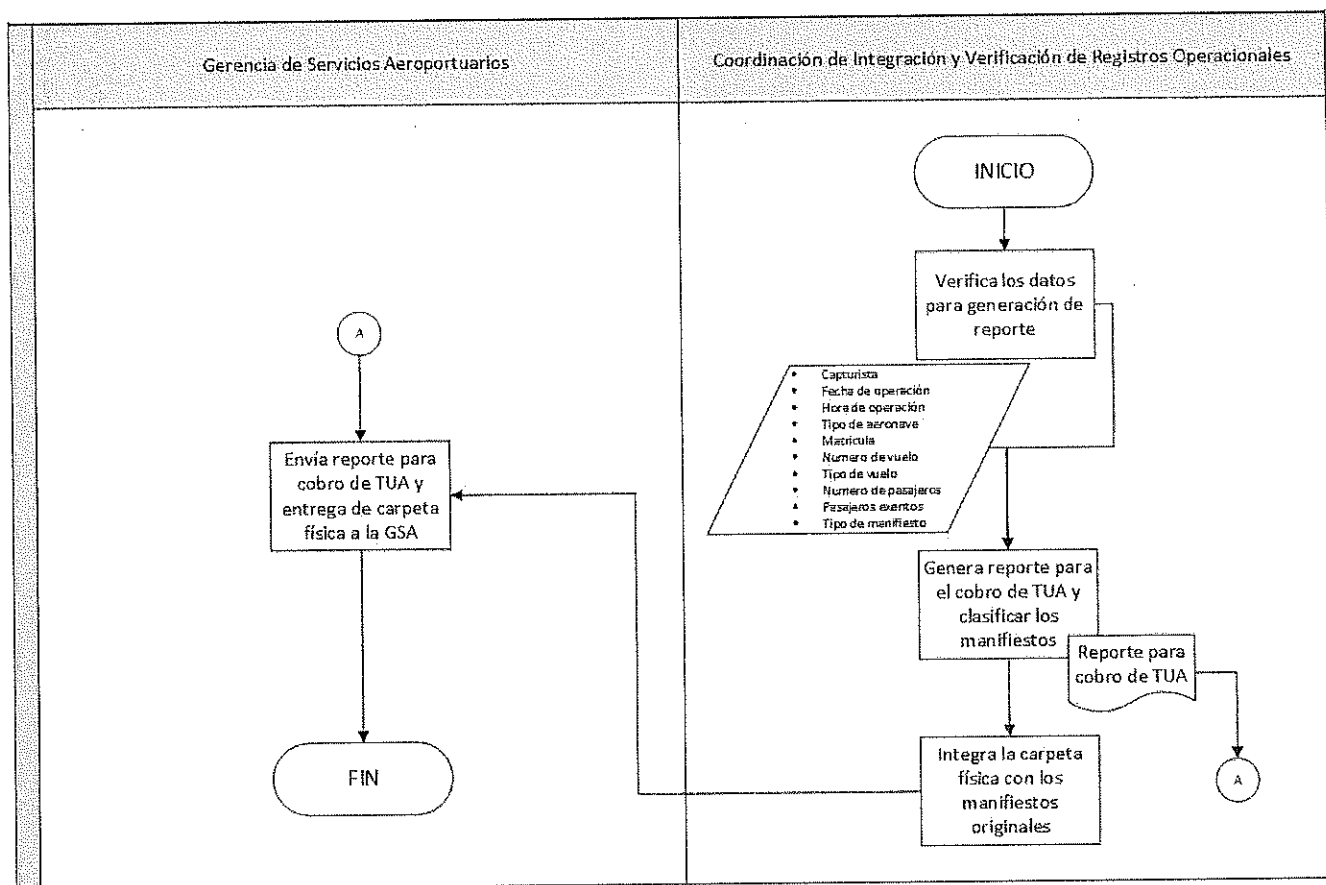


## II. Entregables

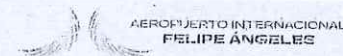
| Entregable                                            | Usuario                                                                    |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Reporte de TUA                                        | Gerencia de Procesos y Estadística<br>Gerencia de Servicios Aeroportuarios |
| Carpeta física con manifiestos de llegada y de salida | Gerencia de servicios Aeroportuarios                                       |

## E. Diagrama.

### Procedimiento 4.2 Elaboración de reporte de TUA.



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.



**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

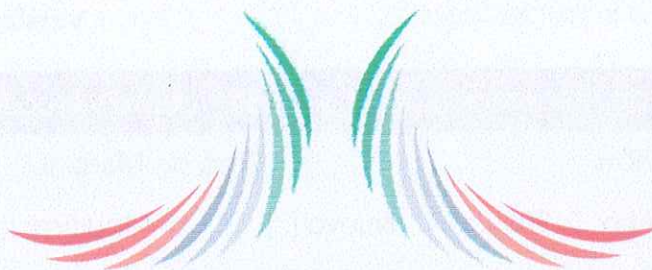
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

## F. Descripción

| No. | Actividad                                                                                                 | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Responsables | Documentos  | Recursos                                                                                          |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Elabora el reporte.                                                                                       | <p>Generar un reporte para el cobro de la Tarifa de Uso de Aeropuerto, con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capturista</li> <li>• Fecha de operación</li> <li>• Hora de operación</li> <li>• Tipo de aeronave</li> <li>• Matricula</li> <li>• Numero de vuelo</li> <li>• Tipo de vuelo</li> <li>• Número de pasajeros</li> <li>• Pasajeros exentos</li> <li>• Tipo de manifiesto</li> <li>• Total, de pasajeros nacionales</li> <li>• Total, de pasajeros internacionales</li> <li>• Total, general</li> </ul> | CIVRO        | Manifiestos | Equipo de computo<br>20 min                                                                       |
| 2   | Integra la carpeta física con los manifiestos originales de llegada y de salida.                          | se actualiza la carpeta física, con los manifiestos de llegada y de salida                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | CIVRO        | Manifiestos | Papelería<br>10 min                                                                               |
| 3   | Envía el reporte para cobro de TUA y entrega de carpeta física a la Gerencia de Servicios Aeroportuarios. | Se envían de manera digital el reporte con los datos para el cobro de TUA, junto con la carpeta física actualizada con los manifiestos de salida y de llegada recibidos en el día.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | CIVRO        | Manifiestos | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• papelería</li> </ul> 30 min |





AEROPUERTO INTERNACIONAL  
**FELIPE ÁNGELES**

## Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

Macroproceso:

*Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.*

Proceso:

5. Formalización de Contratos de Acceso a Zona  
Federal para la prestación de Servicios  
Complementarios

Fecha de  
Aprobación

09/09/2025

Versión

1.0



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

### Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimiento

| Fecha de Elaboración                         |   |     |    |     |      | Tipo de Manual |                  | Versión |
|----------------------------------------------|---|-----|----|-----|------|----------------|------------------|---------|
| Día                                          | 7 | Mes | 04 | Año | 2025 | Nuevo [ ]      | Modificación [X] | 1       |
| Nombre del Manual de Proceso y Procedimiento |   |     |    |     |      |                |                  |         |

Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

#### Objetivo

Optimizar los procedimientos para la formalización de los contratos de Acceso a Zona federal para la prestación de Servicios Complementarios

| Contenido                                                                                                |               |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso                                                                                                  | Subproceso    | Procedimientos                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios. |               | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Integración del expediente del cliente.</li><li>2. Proposición del proyecto de contrato al COCOSA.</li><li>3. Elaboración y formalización del Contrato.</li><li>4. Administración del Contrato.</li></ol> |
| Nombre / Puesto                                                                                          | Participación | Firma                                                                                                                                                                                                                                              |

Lic. Fernando Pérez Jiménez  
Coordinador de Control de  
Servicios de Equipo de Apoyo.

Elaboró

Lic. Raúl Rodríguez Bautista.  
Subdirector de Servicios  
Aeroportuarios y  
Complementarios

Aprobó

#### Observaciones

Sin observaciones.



## Glosario de Términos y Siglas

### Términos

| Término                      | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acceso a Zona Federal        | Autorización que se le otorga a los clientes para ingresar a zona aeronáutica, previo cumplimiento de lo establecido para tal fin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Carta Stand By               | Modalidad de carta de crédito que se utiliza como una garantía y se ejerce en caso de incumplimiento de una obligación comercial, financiero o de servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Contrato                     | Instrumento jurídico que indica la relación contractual entre el cliente y el AIFA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Contraprestación             | Remuneración económica mensual por concepto de renta, cuotas de mantenimiento y servicios y/o ingreso mínimo garantizado (IMG), así como cualquier otra forma de cobro, cuyo importe determine AIFA, con base en los Dictámenes del INDAABIN.                                                                                                                                                                                                                     |
| Documentación Complementaria | Documentación requerida para la prestación de Servicios Complementarios, según lo estipulado en el artículo 66 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos y el artículo 22 de la Ley de Aeropuertos.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Formalización del Contrato   | Es el proceso que consiste en la elaboración del contrato, la firma del contrato y el seguimiento de este, haciendo uso de los instrumentos jurídicos autorizados por el COCOSA.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Garantía de cumplimiento     | Póliza de fianza o carta de crédito stand by equivalente a 12 (doce) veces la contraprestación mensual, o deposito numerario equivalente a 6 (seis) veces la contraprestación mensual conforme al Manual para la Comercialización de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales.                                                                                                                                                                 |
| Gestor de Contratos          | Persona designada para la gestión y la administración del contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Instrumento Jurídico         | Contrato o convenio en el cual se establecen las obligaciones y derechos de los clientes y del AIFA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Servicios Complementarios    | Los que pueden ser prestados por los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo, para sí mismos o para otros usuarios, o por terceros que aquéllos designen. Estos servicios incluyen, entre otros, los de rampa, tráfico, suministro de combustible a las aeronaves, avituallamiento, almacenamiento de carga y guarda, mantenimiento y reparación de aeronaves, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Aeropuertos. |
| Rescisión                    | Acto u omisión que constituya incumplimiento de alguna de las partes a sus obligaciones adquiridas en este instrumento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Póliza de Fianza             | Instrumento de garantía que avala el cumplimiento de un contrato u obligación, brindando la certeza que, en caso de incumplimiento de las Cláusulas, la Compañía Afianzadora responderá a través del obligado solidario y reparará el daño.                                                                                                                                                                                                                       |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.



**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Póliza de Responsabilidad Civil | Instrumento expedido por una institución, aseguradora o afianzadora autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, para dar cumplimiento con la obligación de prestador de Servicios Complementarios de reparar o compensar un daño ya sea de manera pasiva o activa. |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Siglas

| Sigla    | Definición                                                                                                                                                  |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AIFA     | Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles                                                                                                                     |
| AFAC     | Agencia Federal de Aviación Civil                                                                                                                           |
| COCOSA   | Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales de Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles |
| CCSEA    | Coordinación de Control de Servicios y Equipo de Apoyo                                                                                                      |
| DA       | Dirección Administrativa                                                                                                                                    |
| DCS      | Dirección Comercial y de Servicios                                                                                                                          |
| DJ       | Dirección Jurídica                                                                                                                                          |
| DO       | Dirección de Operaciones                                                                                                                                    |
| GC       | Gestor de Contratos                                                                                                                                         |
| GSC      | Gerencia de Servicios Complementarios                                                                                                                       |
| GRP      | Sistema de Planeación de Recursos Gubernamentales (Government Resource Planning)                                                                            |
| IMG      | Ingreso Mínimo Garantizado                                                                                                                                  |
| INDAABIN | Instituto de Administración de Avalúos y Bienes Nacionales.                                                                                                 |
| SICT     | Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes                                                                                                 |
| SSAC     | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios                                                                                                  |
| RAM      | Registro Aeronáutico Mexicano                                                                                                                               |

## Normativa Aplicable

| Nombre de la Normativa                            |
|---------------------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                                |
| Ley Orgánica de la Administración Pública Federal |
| Ley de Aviación Civil                             |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Ley de Vías Generales de Comunicación

Ley Federal de Seguridad Privada

Reglamento de la Ley de Aeropuertos

Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales

Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales.

Manual de Organización General del "Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles".

## Integración del Proceso

### A. Nombre

Formalización de contratos de Acceso a Zona Federal para la prestación de Servicios Complementarios

### B. Objetivo

Formalizar la relación contractual con los prestadores de Servicios Complementarios, con la finalidad de tener un instrumento jurídico que contribuya a hacer rentable y sostenible al AIFA.

### C. Etapas

| Actividad                            | Tiempo estimado     |
|--------------------------------------|---------------------|
| Negociación y redacción del contrato | 1 a 7 días hábiles  |
| Revisión y aprobación del contrato   | 1 a 10 días hábiles |
| Firma del contrato                   | 1 a 5 días hábiles  |
| Archivo y registro del contrato      | 1 a 3 días hábiles  |

### D. Reglas de Operación

1. El cliente enviará una Carta de Intención solicitando elaboración de un Contrato de Acceso a Zona Federal para la prestación de Servicios Complementarios.
2. La DCS recibirá la Carta de Intención y la turnará a la SSAC.
3. La SSAC enviará la documentación legal a la DJ para que la revise y emita su pronunciamiento. En caso de los contratos de seguridad la DO emitirá su visto bueno.
4. La SSAC recibirá el pronunciamiento legal de la Dirección Jurídica y de Operaciones, y turnará a la GSC el expediente. El cliente será asignado a un GC, previa recomendación de la CCSEA.



5. El GC solicitará la documentación legal y complementaria al cliente, la cual servirá para integrar el expediente y verá la viabilidad del proyecto de contrato. En caso de no recibir la documentación completa en un plazo de 15 días se descartará el proyecto.
6. El GC elaborará y enviará las Condiciones Económicas al cliente. En caso de aceptar, éste nos enviará la carta de aceptación en un plazo no mayor a 48 horas. Si no acepta las condiciones económicas se descartará su solicitud.
7. El GSC elaborará la Cédula para acuerdo del COCOSA y se proporcionará toda la documentación del cliente, para que sea validada por la GSC, la SSAC y la DCS.
8. La DCS presentará el proyecto para que sea puesto a consideración, dentro del calendario de sesiones del COCOSA, para que éste autorice o rechace el proyecto.
9. EL GC notificará al cliente la procedencia o la no procedencia de su proyecto. En caso de aceptación se le solicitará al cliente los datos para su facturación.
10. El cliente proporcionarán los datos para facturación al GC y éste la enviará a la Dirección de Administración para su alta en el GRP.
11. El GC elaborará el contrato para luego pasarlo a diversas revisiones internas y después se remitirá a la DJ para la revisión desde el punto de vista legal.
12. La DJ hará su pronunciamiento; en caso de haber correcciones u observaciones, se realizarán y se continuará con el trámite.
13. Se imprimirán 6 juegos de contratos con sus anexos.
14. Se solicitará al Apoderado Legal de la empresa para que firme y rubrique los contratos y anexos. Asimismo, al Apoderado Legal del AIFA. Si dentro de los 30 días naturales, luego de autorizado el proyecto de contrato por el COCOSA, no se formaliza, se someterá nuevamente a autorización de COCOSA.
15. Se solicitará al cliente que dé cumplimiento con la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil, presentándola al inicio de vigencia. Se remitirá a la DA para su revisión.
16. Se solicitará al cliente que dé cumplimiento con la Garantía de Cumplimiento, dentro de los primeros 20 días después de la formalización del Contrato. Se remitirá la Póliza de Fianza o el Depósito en Garantía a la DA y la Carta Stand By a la DJ, para su revisión.
17. La DA o la DJ emitirá sus observaciones para que sean solventadas por el cliente. En caso de requerir modificaciones se le hará la notificación al cliente.
18. Se solicitará las pólizas originales al cliente, para enviarlas a guarda y custodia de la DA.
19. Se envía Contrato, Anexos y Pólizas para autorización de la AFAC e Inscripción en el RAM, dentro de los primeros 15 días hábiles. En caso de no recibir notificación escrita de la AFAC para

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



modificaciones, después de los primeros 30 días naturales de recibido, se entenderá de sobremanera que el Contrato fue autorizado e inscrito.

20. Una vez autorizado por la AFAC, se hace entrega del Contrato al cliente, otro a la DA y otro se manda al Archivo de la DCS, dentro de los primeros 20 días luego de formalizado el Contrato; se resguardan dos juegos dentro de la SSAC.

21. Durante la administración del Contrato se verifica que sean cumplidas cada una de las Cláusulas. En caso de incumplimiento de alguna, según corresponda la falta, se iniciará el proceso de rescisión del Contrato o incluso un proceso jurídico-administrativo.

## E. Insumos y entregables

### I. Insumos

| Insumo                                                                                                                                                | Proveedor                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Carta de Intención                                                                                                                                    | Cliente                           |
| Escrituras Públicas de la empresa                                                                                                                     |                                   |
| Constancia de Situación Fiscal                                                                                                                        |                                   |
| Identificación del Apoderado/Representante Legal                                                                                                      |                                   |
| Comprobante de domicilio                                                                                                                              |                                   |
| Estados financieros o Estimado Neto Mensual                                                                                                           |                                   |
| Documentación complementaria según lo estipulado en el artículo 66 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos y el artículo 22 de la Ley de Aeropuertos. |                                   |
| Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil                                                                                                             |                                   |
| Garantía de Cumplimiento                                                                                                                              | Agencia Federal de Aviación Civil |
| Acuse de Autorización e Inscripción del Contrato, Anexos y Pólizas en el RAM.                                                                         |                                   |

### II. Entregables

| Entregable                                                                        | Usuario                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Cédula de COCOSA                                                                  | COCOSA                      |
| Contrato de Acceso a Zona Federal para la prestación de Servicios Complementarios | Cliente                     |
|                                                                                   | Dirección de Administración |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

|                                                                                  |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                                  | Archivo de la Dirección Comercial |
|                                                                                  | Agencia Federal de Aviación Civil |
| Oficio para Autorización e inscripción del Contrato, Anexos y Pólizas en el RAM. | Cliente                           |

## F. Eventos detonadores

| Procedimiento                                     | Evento detonador                           |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1. Integración del expediente del cliente.        | Recepción de la Carta de Intención.        |
| 2. Proposición de proyecto de contrato al COCOSA. | Aceptación de Condiciones Económicas.      |
| 3. Elaboración y formalización del contrato.      | Autorización del COCOSA.                   |
| 4. Administración del contrato.                   | Firma del contrato y recepción de Pólizas. |

## G. Roles y responsabilidades

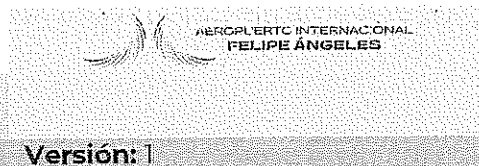
| Rol   | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DCS   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir y turnar la Carta de Intención a la SSAC.</li> <li>Proponer al COCOSA el proyecto de Contrato.</li> <li>Autorizar, firmar y rubricar los contratos, sus anexos y los oficios que emanan del mismo.</li> </ul>                                                          |
| SSAC  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Decidir el tipo de contrato que requiere el cliente.</li> <li>Turnar la Carta de Intención a la GSC, para la asignación de gestor de contratos.</li> <li>Ser el último filtro de revisión de los contratos, anexos y oficios.</li> </ul>                                       |
| GSC   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Turnar la Carta de Intención a la CCSEA.</li> <li>Asignar el cliente a un gestor de contratos, con base en la propuesta del coordinador.</li> <li>Ser el penúltimo filtro de revisión de los contratos, anexos y oficios.</li> </ul>                                           |
| CCSEA | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar y controlar los contratos asignados a los gestores de contratos.</li> <li>Proponer a un gestor de contratos para que realice los trámites correspondientes de los clientes.</li> <li>Ser el primer filtro de revisión de los contratos, anexos y oficios.</li> </ul> |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GC | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar documentación al cliente, para integra el expediente. Dar trámite a oficios de entrada.</li> <li>Elaborar la Cédula de COCOSA, el proyecto de contrato y elaborar oficios de salida.</li> <li>Recabar las firmas para la formalización del contrato.</li> <li>Gestionar los envíos de autorización de los contratos en la AFAC y la inscripción en el RAM.</li> </ul> |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## H. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

1. Correo Electrónico institucional
2. Paquetería Office
3. Adobe Acrobat Reader
4. Government Resource Planning (GRP)

## I. Riesgos

| No. | Procedimiento / actividad                                                                           | Descripción del riesgo                                                                                  | Clasificación de riesgo                         | Descripción del factor de riesgo                                                | Clasificación del factor de riesgo | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto                                                                 | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1   | Integración del expediente del cliente / El gestor conforma la documentación legal y complementaria | Documentación recibida apócrifa o incompleta                                                            | Legal. Financiero. De seguridad. De corrupción. | Información que pudiera generar diversos problemas jurídicos o daño patrimonial | Humano. Financiero. Normativo.     | Externo                  | Impacto mediático. Daño patrimonial. Sanciones administrativas o penales para los involucrados. | Mensual      | Grave            | Inusual                    |
| 2   | Remisión de contrato / Envío de contrato, anexos y pólizas a la AFAC.                               | El cliente no proporciona las pólizas. Contrato, anexos y pólizas enviados fuera del plazo establecido. | Administrativo. Legal. Financiero. De seguridad | Información entregada a la autoridad aeronáutica fuera de tiempo o              | Humano. Normativo                  | Interno                  | Sanciones administrativas y económicas. Impacto mediático. Daño patrimonial.                    | Mensual      | Grave            | Inusual                    |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## J. Controles asociados al riesgo

| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control                                                                                                                         | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1 y 2                  | La documentación legal y complementaria, así como el contrato y anexos se pasa por un sistema de revisiones internas.                           | Preventivo      | Sí               | No          | Sí        | Sí          | Deficiente                | No         |
| 1 y 2                  | Se envía documentación legal, Carta Stand By y Contrato a la Dirección Jurídica para su revisión y su pronunciamiento.                          | Preventivo      | Sí               | No          | Sí        | Sí          | Deficiente                | No         |
| 1 y 2                  | Se envían pólizas de fianza, de seguro de responsabilidad civil y garantías a la Dirección Administrativa para su revisión y sus observaciones. | Preventivo      | Sí               | No          | Sí        | Sí          | Deficiente                | No         |
| 1 y 2                  | Revisión de contrato y anexos para autorización por la AFAC e inscripción en la RAM.                                                            | Preventivo      | Sí               | Sí          | Sí        | Sí          | Suficiente                | No         |

## K. Indicadores y Métricas

|                        |                                                                                                   |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 1 | Contratos Formalizados (desempeño)                                                                |
| Fórmula                | $(\text{Número de proyectos sometidos a COCOSA} / \text{Número de Contratos formalizados}) * 100$ |
| Línea base             | N/D                                                                                               |

|                        |                                                                                                                                                                     |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 2 | Tiempo que tarda en formalizarse un contrato (eficiencia)                                                                                                           |
| Fórmula                | $(\text{Días que tarda en formalizarse un contrato luego de la autorización por el COCOSA} / 30 \text{ días establecidos por el Manual de Comercialización}) * 100$ |
| Línea base             | N/D                                                                                                                                                                 |

|                        |                                                                                                                                                   |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 3 | Documentos elaborados para la formalización del contrato (gestión)                                                                                |
| Fórmula                | $(\text{Documentos generados durante el proceso del contrato} / \text{documentos que deben elaborarse para la formalización del Contrato}) * 100$ |
| Línea base             | N/D                                                                                                                                               |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## G. Recursos

1. Acceso a Internet
2. Computadora
3. Impresora multifuncional
4. Línea telefónica convencional
5. Mobiliario
6. Papelería

## H. Formatos y reportes

### I. Formatos

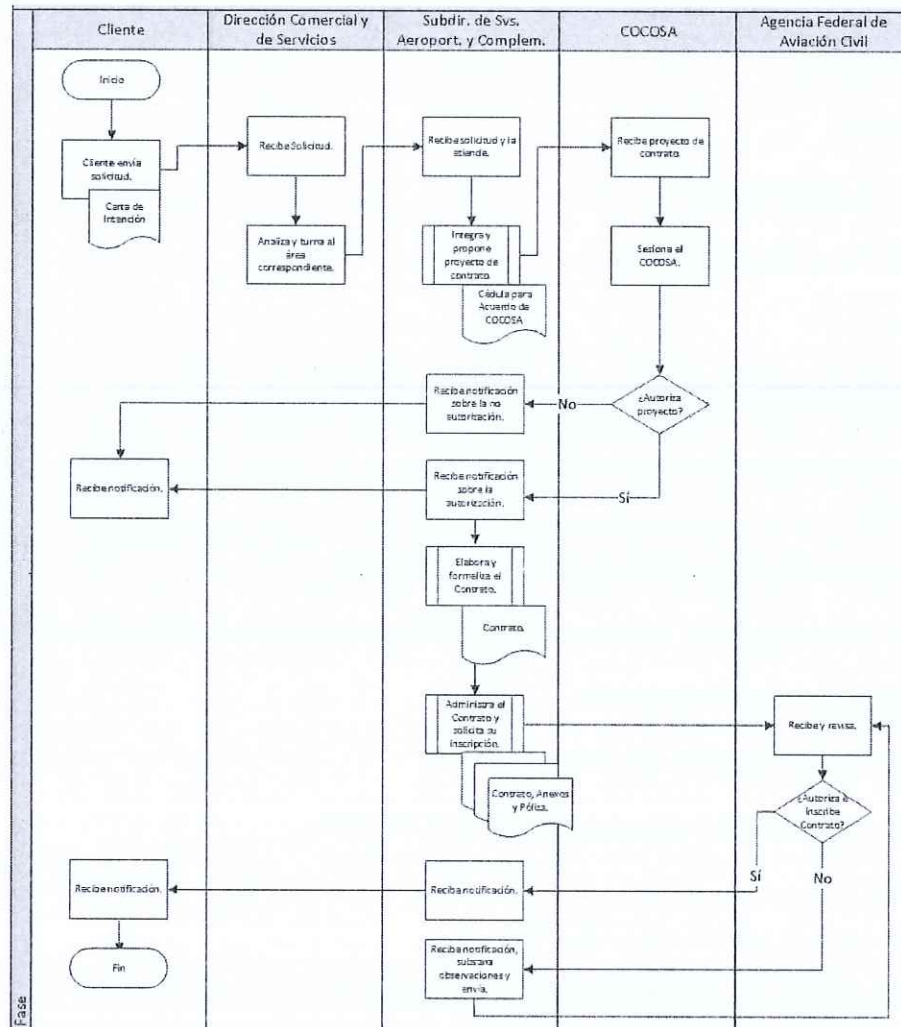
1. Formato de Cédula para Acuerdo de COCOSA
2. Análisis Histórico para la Determinación Del Monto de la Garantía de Cumplimiento
3. Check-list de documentación
4. Formato para elaborar oficios
5. Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA

### II. Reportes

1. Cédula para Acuerdo de COCOSA
2. Oficio de Envío de Condiciones Económicas
3. Oficio de Notificación de Autorización de Proyecto de Contrato
4. Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente
5. Oficio de Revisión Legal del Contrato
6. Oficio de Solicitud para firma de Contrato
7. Oficio de Revisión de Pólizas
8. Oficio de Solicitud para Autorización e Inscripción en el RAM
9. Oficio de Remisión de Contrato Original
10. Oficio de Envío de Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y de Garantía de Cumplimiento para Resguardo

N.Diagrama del proceso.

Proceso 5. Formalización de contratos de acceso a zona federal para la prestación de Servicios Complementarios.





**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



## Procedimiento 1. Integración del expediente del cliente.

### A. Objetivo

Integrar la documentación legal y complementaria del cliente que solicita un Contrato de Acceso a Zona Federal para prestar los de Servicios Complementarios en AIFA, así como revisar que ésta sea legal y esté completa.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                                                                          |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales                                                                   |
| Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

## Reglas de Operación

1. El cliente enviará una Carta de Intención solicitando elaboración de un Contrato de Acceso a Zona Federal para la prestación de Servicios Complementarios.
2. La DCS recibirá la Carta de Intención y la turnará a la SSAC.
3. La SSAC enviará la documentación legal a la DJ para que la revise y emita su pronunciamiento. En caso de los contratos de seguridad la DO emitirá su visto bueno.
4. La SSAC recibirá el pronunciamiento legal de la Dirección Jurídica y de Operaciones, y turnará a la GSC el expediente. El cliente será asignado a un GC, previa recomendación de la CCSEA.
5. El GC solicitará la documentación legal y complementaria al cliente, la cual servirá para integrar el expediente y verá la viabilidad del proyecto de contrato. En caso de no recibir la documentación completa en un plazo de 15 días se descartará el proyecto.

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## Insumos y entregables

### I. Insumos

| Insumo                                                                                                                                                | Proveedor |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Carta de Intención                                                                                                                                    | Cliente   |
| Escrituras Públicas de la empresa                                                                                                                     |           |
| Constancia de Situación Fiscal                                                                                                                        |           |
| Identificación del Apoderado/Representante Legal                                                                                                      |           |
| Comprobante de domicilio                                                                                                                              |           |
| Documentación complementaria según lo estipulado en el artículo 66 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos y el artículo 22 de la Ley de Aeropuertos. |           |

### II. Entregables

| Entregable                            | Usuario                                         |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Carpeta con el expediente del cliente | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y com. |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

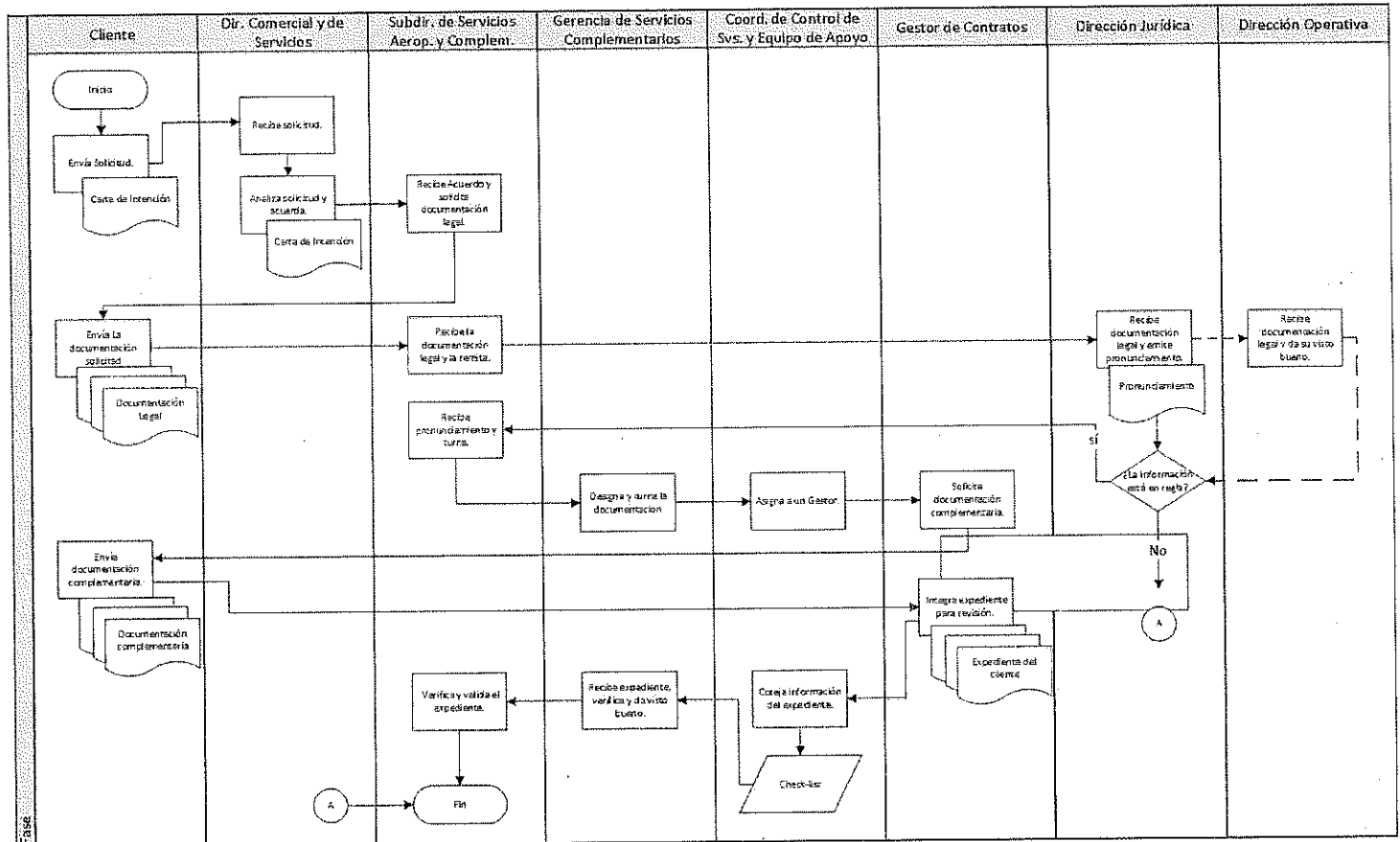
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
RELIPE ANGELES

Diagrama.

### Procedimiento 5.1 Integración del expediente del cliente.



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



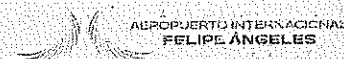
AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## Descripción

| No. | Actividad                                          | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                          | Responsables                   | Documentos                                                                                                                                          | Recursos                                                 |
|-----|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1   | Recibe Carta de Intención                          | El cliente presenta al AIFA una Carta de Intención con la finalidad de celebrar un contrato de Acceso a Zona Federal para prestar Servicios Complementarios.                                                                                                                         | Cliente                        | [entradas]<br>Carta de Intención                                                                                                                    | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |
| 2   | Instruye que se atienda la solicitud               | La DCS da la instrucción de atender la solicitud a la SSAC para que ésta valore el tipo de contrato que necesita el cliente y la turna a la SSAC.                                                                                                                                    | DSC                            | [entradas]<br>Carta de Intención                                                                                                                    | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |
| 3   | Envía la documentación legal a revisión            | La SSAC solicita la Escrituras Públicas, Constancia de Situación Fiscal, Identificación oficial del Apoderado Legal y Comprobante de Domicilio del cliente, y la envía a revisión de la Dirección Jurídica y de la Dirección de Operación cuando se trate de contratos de seguridad. | SSAC                           | [entradas]<br>Carta de Intención,<br>Escrituras Públicas,<br>Constancia de Situación Fiscal,<br>Identificación oficial,<br>Comprobante de Domicilio | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |
| 4   | Revisa documentación legal y emite pronunciamiento | La Dirección Jurídica recibe y revisa la documentación legal del cliente y emite pronunciamiento respectivo. La Dirección de Operación emite su visto bueno.                                                                                                                         | Dirección Jurídica y Operativa | [Entrada]<br>Documentación legal<br>[Salida]<br>Pronunciamiento                                                                                     | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |
| 5   | Recibe pronunciamientos                            | La SSAC recibe los pronunciamientos y turna a la GSC los documentos legales que presenta el cliente.                                                                                                                                                                                 | SSAC                           | [Entrada]<br>Pronunciamiento<br>[Salida] Carta de Intención,<br>Documentación Legal                                                                 | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.



**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|   |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                                                                                                 |                                                                                            |
|---|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Asigna cliente a un Gestor de Contratos            | La GSC, con base en la propuesta de la CCSEA, designa a un GC para que éste contacte al cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | GSC                  | {Entrada} Carta de Intención, Documentación Legal                                               | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional                                      |
| 7 | Integra la documentación al expediente del cliente | El gestor de contratos solicita al cliente, a través del correo institucional y por vía telefónica, los Estados financieros o Estimado Neto Mensual para integrar el expediente. De ser necesario, se contacta al cliente las veces necesarias para que éste dé cumplimiento con el artículo 66 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos. Se hace el registro de las veces y el medio por el cual se ha dado seguimiento. | Gestor de contratos. | {Entrada} Carta de Intención, Documentación Legal y Estados financieros o Estimado Neto Mensual | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 8 | Revisa que el expediente del cliente esté completo | El gestor de contratos revisa que la documentación esté completa, a través del llenado de un check-list. Ante cualquier duda, se consulta con la CCSEA.                                                                                                                                                                                                                                                                  | Gestor de contratos. | Check_list                                                                                      | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 9 | Coteja que el expediente del cliente esté completo | El gestor de contratos pasa el expediente a CCSEA para que éste revise y coteje que la documentación esté completa, sea precisa y legible.                                                                                                                                                                                                                                                                               | CCSEA                | {Entrada} Expediente<br>{Salida} Expediente revisado                                            | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## Procedimiento 2. Proposición del proyecto del contrato al COCOSA.

### A. Objetivo

Proponer al COCOSA el proyecto de contrato, para que éste determine la rentabilidad y viabilidad, a través de las condiciones económicas que se sugieran.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                                                                          |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales                                                                   |
| Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

### C. Reglas de Operación

1. El GC elaborará y enviará las Condiciones Económicas al cliente. En caso de aceptar, éste nos enviará la carta de aceptación en un plazo no mayor a 48 horas. Si no acepta las condiciones económicas se descartará su solicitud.
2. El GSC elaborará la Cédula para acuerdo del COCOSA y se proporcionará toda la documentación del cliente, para que sea validada por la GSC, la SSAC y la DCS.
3. La DCS presentará el proyecto para que sea puesto a consideración, dentro del calendario de sesiones del COCOSA, para que éste autorice o rechace el proyecto.
4. EL GC notificará al cliente la procedencia o la no procedencia de su proyecto. En caso de aceptación se le solicitará al cliente los datos para su facturación.

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ANGELES

## D. Insumos y entregables

### I. Insumos

| Insumo                                                                                                                                                | Proveedor |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Carta de Intención                                                                                                                                    | Cliente   |
| Constancia de Situación Fiscal                                                                                                                        |           |
| Identificación del Apoderado/Representante Legal                                                                                                      |           |
| Comprobante de domicilio                                                                                                                              |           |
| Estados financieros o Estimado Neto Mensual                                                                                                           |           |
| Aceptación de Condiciones Económicas                                                                                                                  |           |
| Documentación complementaria según lo estipulado en el artículo 66 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos y el artículo 22 de la Ley de Aeropuertos. |           |

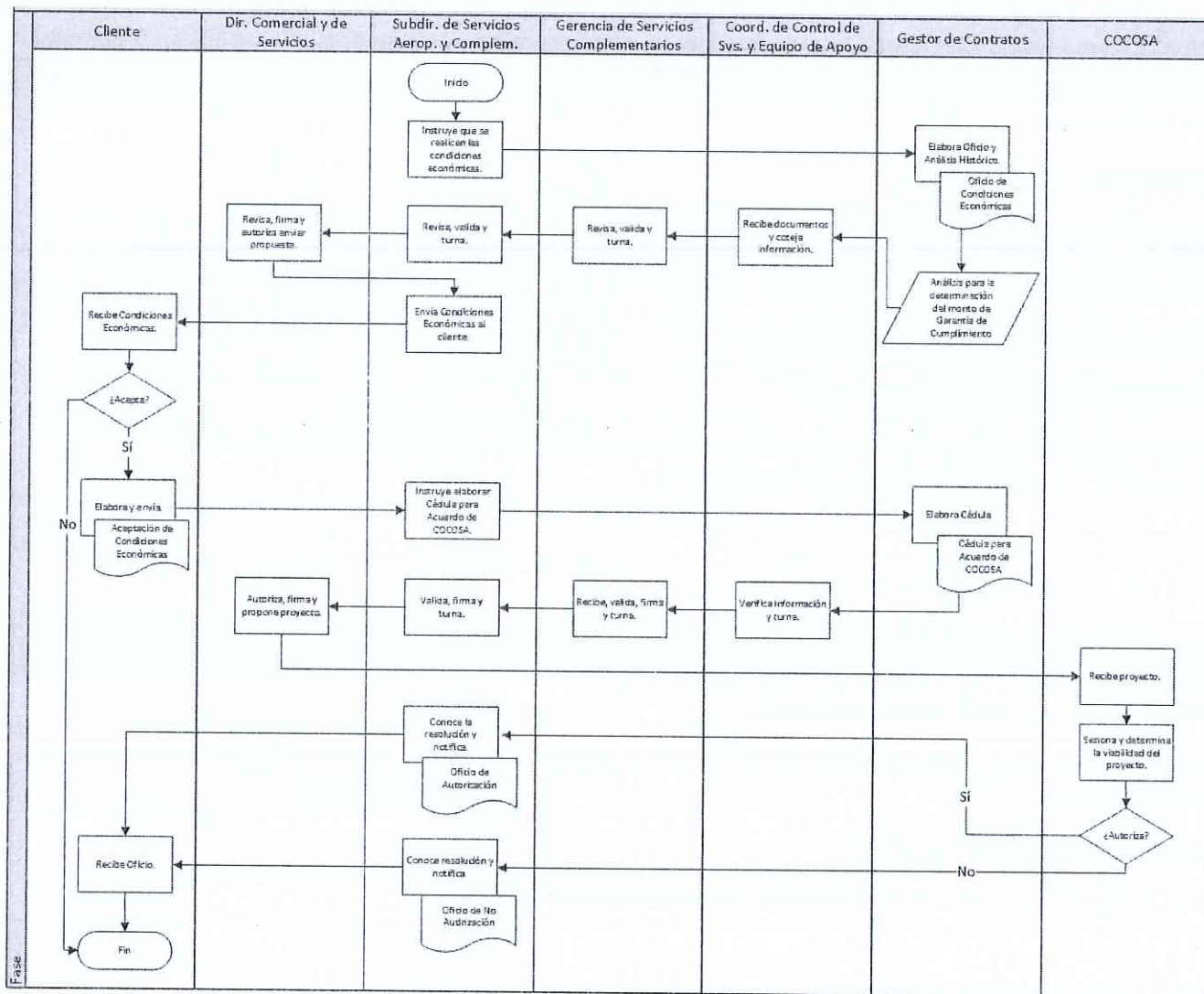
### II. Entregables

| Entregable                                                                        | Usuario                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Oficio de Envío de Condiciones Económicas                                         | Cliente                                                    |
| Análisis Histórico para la Determinación del Monto de la Garantía de Cumplimiento | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios |
| Cédula para acuerdo del de COCOSA                                                 | COCOSA                                                     |
| Oficio de Notificación de Autorización de Proyecto de Contrato                    | Cliente                                                    |



E. Diagrama.

Procedimiento 5.2 Proposición del proyecto de contrato al COCOSA.



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## F. Descripción

| No. | Actividad                              | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Responsables         | Documentos                                                                                                     | Recursos                                                                                   |
|-----|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Elabora el Análisis Económico          | El gestor de contratos elabora el Análisis Histórico para la Determinación del Monto de la Garantía de Cumplimiento con base en los Estados financieros o Estimado Neto Mensual, en éste se calcula la contraprestación que el cliente debe pagar a AIFA.                                                              | Gestor de contratos. | Análisis Histórico para la Determinación del Monto de la Garantía de Cumplimiento                              | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 2   | Elabora las condiciones económicas     | El gestor de contratos elabora el Oficio de Envío de Condiciones Económicas, el cual indica la cantidad que el cliente debe pagar en favor de AIFA por concepto de contraprestación, IMG y deberá elegir la garantía de cumplimiento que mejor le convenga (Póliza de Fianza, Depósito en Numerario o Carta Stand By). | Gestor de contratos. | [Salida] Oficio de Envío de Condiciones Económicas                                                             | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 3   | Pasa los documentos a revisión y firma | El gestor de contratos pasa a revisión de la CCSEA el Análisis Histórico para la Determinación del Monto de la Garantía de Cumplimiento y el Oficio de Envío de Condiciones Económicas.                                                                                                                                | Gestor de contratos. | [Entrada] Oficio de Envío de Condiciones Económicas y Análisis Histórico [Salida] Oficio de Análisis revisados | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|   |                                             |                                                                                                                                                                                     |       |                                                                                                               |                                                                                      |
|---|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Recibe, revisa y pasa a la segunda revisión | La CCSEA revisa y rubrica los documentos cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita al GC las modificaciones pertinentes. Luego pasa a revisión de la GSC.      | CCSEA | {Entrada} Oficio de Envío de Condiciones Económicas y Análisis Histórico [Salida] Oficio y Análisis revisados | Equipo de cómputo de Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 5 | Recibe, revisa y pasa a la tercera revisión | La GSC revisa y rubrica los documentos cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita a la CCSEA las modificaciones pertinentes. Luego pasan a revisión de la SSAC. | GSC   | {Entrada} Oficio de Envío de Condiciones Económicas y Análisis Histórico [Salida] Oficio y Análisis revisados | Equipo de cómputo de Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 6 | Recibe y valida                             | La SSAC revisa y rubrica los documentos cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita a la GSC las modificaciones pertinentes. Luego solicita la firma de la DCS.  | SSAC  | {Entrada} Oficio de Envío de Condiciones Económicas y Análisis Histórico [Salida] Oficio y Análisis revisados | Equipo de cómputo de Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 7 | Recibe, revisa y firma                      | La DCS revisa y firma el Oficio de Envío de Condiciones Económicas e instruye que se envíe al cliente.                                                                              | DCS   | {Entrada} Oficio de Envío de Condiciones Económicas [Salida] Oficio firmado                                   | Equipo de cómputo de Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



|    |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |                                                                                                                       |                                                                                            |
|----|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Envía Condiciones Económicas                       | El gestor de contratos envía las Condiciones Económicas al cliente para que éste las acepte, a través de entrega domiciliaria, solicitud para recolección del oficio o envío a través del correo institucional. Se le indica que mediante un escrito en un plazo no mayor a 48 horas debe dar una contestación. | SSAC                 | [Salida]<br>Oficio de Envío de Condiciones Económicas                                                                 | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 9  | Recibe notificación de condiciones económicas      | Recibe notificación sobre condiciones económicas propuestas por AIFA y envía escrito de Aceptación de Condiciones Económicas, donde indica el tipo de Garantía de Cumplimiento que usa para cumplir con la contraprestación.                                                                                    | Cliente              | [Entrada]<br>Oficio de Envío de Condiciones Económicas<br>[Salida]<br>Escrito de Aceptación de Condiciones Económicas | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
|    | Recibe la aceptación de las condiciones económicas | Recibe la aceptación de las condiciones económicas e instruye a la GSC que elabore las Cédula para Acuerdo de COCOSA.                                                                                                                                                                                           | SSAC                 | [Entrada]<br>Escrito de Aceptación de Condiciones Económicas                                                          | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 10 | Elabora la Cédula para Acuerdo de COCOSA           | El Gestor de contratos elabora la Cédula para acuerdo del COCOSA y proporciona los soportes y antecedentes del cliente. Turnará a la SSAC que sea validada y firmada.                                                                                                                                           | Gestor de contratos. | [Salida]<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA                                                                             | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|    |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |                                                                                                          |                                                                                               |
|----|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Recibe, valida y firma la Cédula                         | Recibe y valida que la documentación soporte y antecedentes sean correctos. De no existir observaciones, firma y turna a la DCS para que firme la Cédula de Acuerdo de COCOSA.                                                                                      | SSAC   | [Entrada]<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA<br>[Salida]<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA validada         | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 12 | Recibe, valida, firma y propone el asunto                | La DCS recibe, valida que la documentación soporte y antecedentes sean correctos y firma. Propone el proyecto y se envía dentro del calendario de sesiones del COCOSA.                                                                                              | DCS    | [Entrada]<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA validada<br>[Salida]<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA firmada | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 13 | Sesiona y determina la viabilidad del contrato           | El comité se reúne en la Sesión correspondiente, analiza el punto de acuerdo conforme a la documentación presentada y determina la autorización o rechazo del proyecto de contrato. Le indica a la SSAC la decisión tomada.                                         | COCOSA | [Entrada]<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA firmada<br>[Salida]<br>Acta de la Cédula de COCOSA            | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 14 | Notifica al cliente el estado de su proyecto de contrato | La SSAC notifica al cliente mediante el Oficio de Notificación de Autorización de Proyecto de Contrato la procedencia de su proyecto y las condiciones bajo las cuales fue aceptado el contrato. Se le solicita al cliente que envíe los datos para su facturación. | SSAC   | [Salida]<br>Oficio de Notificación de Autorización de Proyecto de Contrato                               | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|    |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |                                                                             |                      |                                                                                                     |
|----|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | Recibe notificación de autorización de su Contrato | El cliente recibe la notificación de que su proyecto fue autorizado y notifica que está conforme con las condiciones económicas pactadas. Envía los datos para su facturación, indicando el uso del CFDI, correo electrónico, teléfono y contacto de la persona designada para realizar las facturaciones. | Cliente | [Entrada]<br>Oficio<br>Notificación<br>Autorización<br>Proyecto<br>Contrato | de<br>de<br>de<br>de | Equipo de<br>cómputo<br>Correo<br>electrónico<br>Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
|----|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Procedimiento 3. Elaboración y formalización del Contrato.

#### A. Objetivo

Elaborar y formalizar el contrato de Acceso a Zona Federal para la prestación de Servicios Complementarios, con base en los instrumentos jurídicos aprobados por el COCOSA, para determinar los derechos y las obligaciones derivados de la relación contractual, cumplimentando lo estipulado en la normativa vigente.

#### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                                                                          |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales                                                                   |
| Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

#### C. Etapas

| Actividad                            | Tiempo estimado     |
|--------------------------------------|---------------------|
| Negociación y redacción del contrato | 1 a 7 días hábiles  |
| Revisión y aprobación del contrato   | 1 a 10 días hábiles |
| Firma del contrato                   | 1 a 5 días hábiles  |
| Archivo y registro del contrato      | 1 a 3 días hábiles  |



#### D. Reglas de Operación

1. El cliente proporcionarán los datos para facturación al GC y éste la enviará a la Dirección de Administración para su alta en el GRP.
2. El GC elaborará el contrato para luego pasarlo a diversas revisiones internas y después se remitirá a la DJ para la revisión desde el punto de vista legal.
3. La DJ hará su pronunciamiento; en caso de haber correcciones u observaciones, se realizarán y se continuará con el trámite.
4. Se imprimirán 6 juegos de contratos con sus anexos.
5. Se solicitará al Apoderado Legal de la empresa para que firme y rubrique los contratos y anexos. Asimismo, al Apoderado Legal del AIFA. Si dentro de los 30 días naturales, luego de autorizado el proyecto de contrato por el COCOSA, no se formaliza, se someterá nuevamente a autorización de COCOSA.

#### E. Insumos y entregables

##### I. Insumos

| Insumo                                                                                                                                                | Proveedor |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Documentación complementaria según lo estipulado en el artículo 66 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos y el artículo 22 de la Ley de Aeropuertos. | Cliente   |

##### II. Entregables

| Entregable                                                                        | Usuario                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente                                     | Dirección de Administración                                |
| Oficio de Revisión Legal del Contrato                                             | Dirección Jurídica                                         |
| Contrato de Acceso a Zona Federal para la prestación de Servicios Complementarios | Agencia Federal de Aviación Civil                          |
|                                                                                   | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios |
|                                                                                   | Gerencia de Servicios Complementarios                      |
|                                                                                   | Archivo de la Dirección Comercial                          |
|                                                                                   | Dirección de Administración                                |
|                                                                                   | Cliente                                                    |
| Oficio de Solicitud para firma de Contrato                                        | Cliente                                                    |
|                                                                                   | Apoderado Legal                                            |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

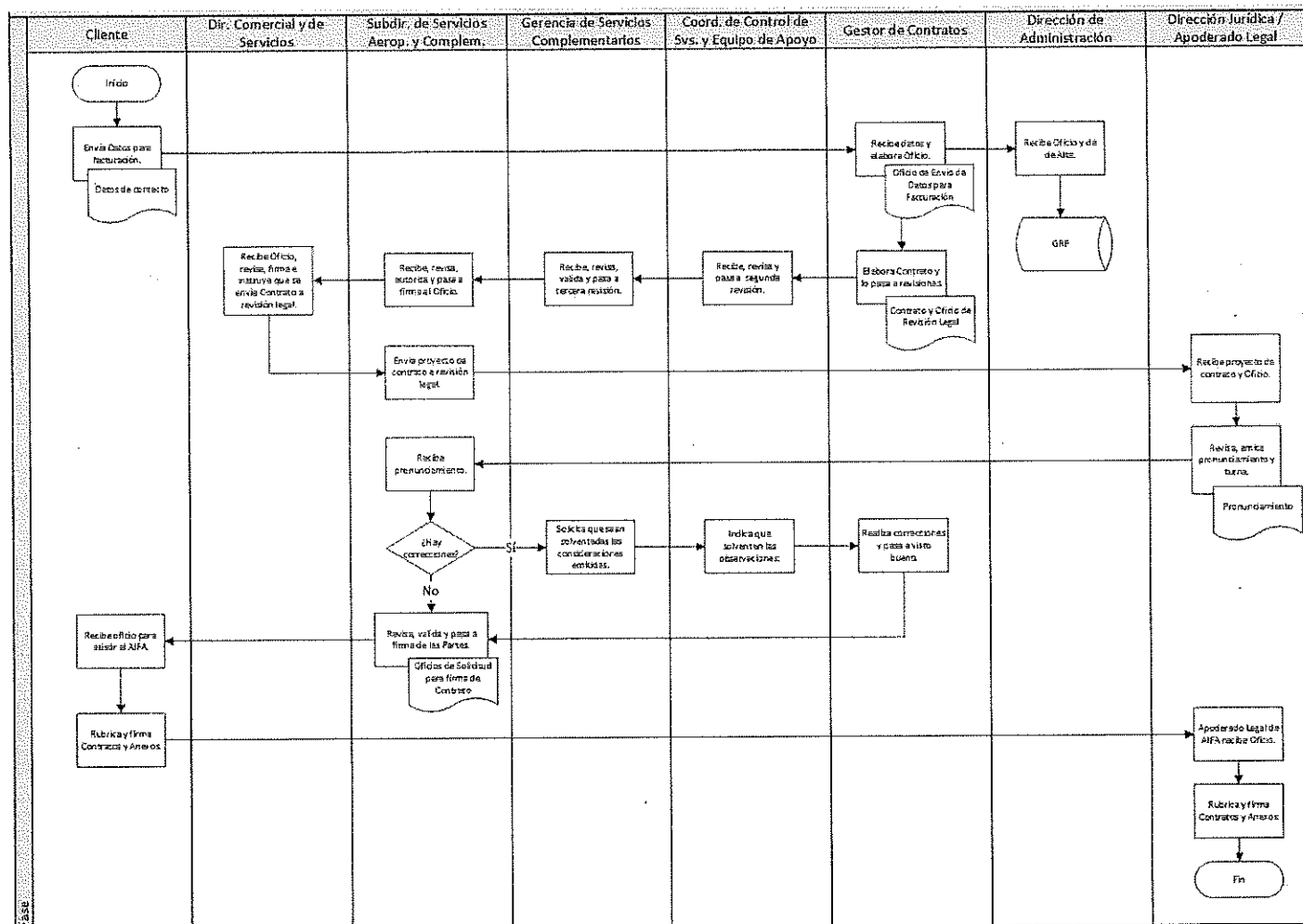
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## F. Diagrama.

### Procedimiento 5.3 Elaboración y formalización del Contrato.







## G. Descripción

| No. | Actividad                                                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Responsables                | Documentos                                                                                                                   | Recursos                                                                                   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Proporciona los datos para facturación.                                  | El gestor de contratos proporciona a la Dirección de Administración los datos de facturación del cliente, a través del Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente.                                                                                                                                            | Gestor de contratos.        | [Salida]<br>Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente                                                                    | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 2   | Recibe un oficio para dar de alta a un cliente en el GRP                 | La Dirección de Administración recibe el Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente y hace la gestión correspondiente en su sistema de facturación.                                                                                                                                                           | Dirección de Administración | [Entrada]<br>Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente                                                                   | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 3   | Elabora el contrato y oficio para su revisión legal y lo pasa a revisión | El gestor de contratos elabora el instrumento jurídico, conforme a los modelos autorizados por el COCOSA, y el Oficio para Revisión Legal del Contrato. Integra al contrato los anexos que son revisados por la AFAC. El gestor de contratos pasa el contrato, sus anexos y el oficio para revisión de la CCSEA. | Gestor de contratos.        | Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA<br>[Salida]<br>Oficio para Revisión Legal del Contrato                           | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 4   | Recibe, revisa y pasa a la segunda revisión                              | La CCSEA revisa el contrato y sus anexos, y rubrica el oficio cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita al GC las modificaciones pertinentes. Luego pasan a revisión de la GSC.                                                                                                             | CCSEA                       | [Entrada]<br>Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA<br>[Salida]<br>Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA revisado | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 5   | Recibe, revisa y pasa a la tercera revisión                              | La GSC revisa el contrato y sus anexos, y rubrica el oficio cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicitará las modificaciones a la CCSEA pertinentes.                                                                                                                                          | GSC                         | [Entrada]<br>Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA revisado<br>[Salida]                                                | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|    |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                     |                    |                                                                                                                                                   |                                                                                            |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                 | Luego pasarán a revisión de la SSAC.                                                                                                                                                                                |                    | Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA validado                                                                                              |                                                                                            |
| 6  | Recibe y valida                                                                 | La SSAC revisa el contrato y sus anexos, y rubrica el oficio cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita a la GSC las modificaciones pertinentes. Luego solicita la firma del oficio por la DCS. | SSAC               | [Entrada] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA validado [Salida] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio autorizados          | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 7  | Recibe, revisa y firma                                                          | La DCS revisa y firma el Oficio para Revisión Legal del Contrato e instruirá a la SSAC que envíe el proyecto de contrato, sus anexos y el oficio a la Dirección Jurídica.                                           | DCS                | [Entrada] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio autorizados [Salida] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio firmados | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 8  | Envía contrato, anexos y oficio para revisión legal                             | La SSAC envía a Dirección Jurídica el proyecto de contrato a formalizar sus anexos y el oficio para su revisión desde el punto de vista legal.                                                                      | SSAC               | [Salida] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio firmados                                                                            | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 9  | Recibe contrato, anexos y oficio para revisión legal y emite su pronunciamiento | La Dirección Jurídica recibe el proyecto de contrato, lo revisa, emite los comentarios correspondientes y devuelve a la SSAC.                                                                                       | Dirección Jurídica | [Entrada] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio firmados [Salida] Oficio de Observaciones                                          | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 10 | Recibe pronunciamiento y lo turna para solventar consideraciones                | La SSAC recibe pronunciamiento de la Dirección Jurídica sobre                                                                                                                                                       | SSAC               | [Entrada] Oficio de Observaciones                                                                                                                 | Equipo de cómputo                                                                          |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para  
la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

|    |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |         |                                                                                                           |                                                                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                       | la revisión del proyecto de contrato y turna a la GSC, para atender las consideraciones hechas.                                                                                                                                                                                                                                           |         |                                                                                                           | Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel                                                       |
| 11 | Se solventan las observaciones                                        | La GSC indica a la CCSEA las consideraciones que se hicieron, para que sean solventadas por el gestor de contratos. Una vez realizadas se pasa nuevamente a validación de la SSAC.                                                                                                                                                        | GSC     | [Entrada]<br>Oficio de Observaciones<br>[Salida]<br>Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA corregido | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel                                  |
| 12 | Valida e instruye que se cite a las partes para la firma del contrato | La SSAC valida que los cambios se hayan efectuado e instruye que se elaboren los Oficios para citar a las partes para firmar el Contrato.                                                                                                                                                                                                 | SSAC    | [Entrada]<br>Oficio de Observaciones<br>[Salida]<br>Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA corregido | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel                                  |
| 13 | Elabora y envía un oficio para firma del contrato                     | La SSAC instruye a la GSC que cite al cliente para la firma del contrato y rúbricas de cada una de las hojas, a través del Oficio de Solicitud para firma de Contrato. Por otro lado, se solicita al Apoderado Legal que firme el Contrato y rubrique cada una de sus hojas, a través de otro Oficio de Solicitud para firma de Contrato. | SSAC    | [Salida]<br>Oficio de Solicitud para firma de Contrato para el cliente                                    | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel                                  |
| 14 | Imprime contratos                                                     | El gestor de contratos imprime 6 juegos de contratos con sus anexos y prepara las condiciones para que se lleve a cabo la celebración del contrato.                                                                                                                                                                                       | GC      | [Salida]<br>Contratos y anexos impresos                                                                   | Equipo de cómputo,<br>Impresora multifuncional<br><br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 15 | Firma el Contrato y rubrica sus anexos                                | El cliente recibe el oficio y asiste a las instalaciones de AIFA para firmar el contrato y                                                                                                                                                                                                                                                | Cliente | [Entrada]<br>Oficio de Solicitud para                                                                     | Equipo de cómputo                                                                                                           |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|    |                                        |                                                                                                                                   |                 |                                                                                                                                             |                                                                                            |
|----|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                        | rubricar cada una de sus fojas y los anexos.                                                                                      |                 | firma de Contrato                                                                                                                           | Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel                      |
| 16 | Recibe contrato firmado por el cliente | La SSAC recibe el Contrato firmado por el cliente y sus anexos y lo remitirá al Apoderado Legal para recabar su firma y rúbricas. | SSAC            | [Entrada]<br>Contrato firmado y anexos rubricados por el cliente                                                                            | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 17 | Firma el Contrato y rubrica sus anexos | El Apoderado Legal de AIFA recibe y firma el contrato y rubrica cada una de sus fojas y los anexos.                               | Apoderado Legal | [Entrada]<br>Contrato firmado y anexos rubricados por el cliente<br>[Salida]<br>Contrato firmado y anexos rubricados por el Apoderado Legal | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |



## Procedimiento 4. Administración del Contrato.

### A. Objetivo

Remitir el Contrato formalizado y Pólizas a distintos Usuarios, entre ellos a la AFAC para su autorización e inscripción en el RAM, en cumplimiento con la normatividad vigente, así como para poder hacer efectiva cada una de las Cláusulas que se acordaron entre AIFA y el cliente.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                            |
|---------------------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                                |
| Ley Orgánica de la Administración Pública Federal |
| Ley de Aviación Civil                             |
| Ley de Vías Generales de Comunicación             |
| Ley Federal de Seguridad Privada                  |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos               |

### C. Reglas de Operación

1. Se solicitará al cliente que dé cumplimiento con la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil, presentándola al inicio de vigencia. Se remitirá a la DA para su revisión.
2. Se solicitará al cliente que dé cumplimiento con la Garantía de Cumplimiento, dentro de los primeros 20 días después de la formalización del Contrato. Se remitirá la Póliza de Fianza o el Depósito en Garantía a la DA y la Carta Stand By a la DJ, para su revisión.
3. La DA o la DJ emitirá sus observaciones para que sean solventadas por el cliente. En caso de requerir modificaciones se le hará la notificación al cliente.
4. Se solicitará las pólizas originales al cliente, para enviarlas a guarda y custodia de la DA.
5. Se enviará Contrato, Anexos y Pólizas para autorización de la AFAC e Inscripción en el RAM, dentro de los primeros 15 días hábiles. En caso de no recibir notificación escrita de la AFAC para modificaciones, después de los primeros 30 días naturales de recibido, se entenderá de sobremanera que el Contrato fue autorizado e inscrito.
6. Una vez autorizado por la AFAC, se hará entrega del Contrato al cliente, otro a la DA y otro se manda al Archivo de la DCS, dentro de los primeros 20 días luego de formalizado el Contrato; se resguardarán dos juegos dentro de la SSAC.



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



7. Durante la administración del Contrato se verificará que sean cumplidas cada una de las Cláusulas. En caso de incumplimiento de alguna, según corresponda la falta, se iniciará el proceso de rescisión del Contrato o incluso un proceso jurídico-administrativo.

#### D. Insumos y entregables

##### I. Insumos

| Insumo                                                                            | Proveedor                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Contrato de Acceso a Zona Federal para la prestación de Servicios Complementarios | Dirección Comercial y de Servicios |
| Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil                                         | Cliente                            |
| Garantía de Cumplimiento                                                          | Cliente                            |

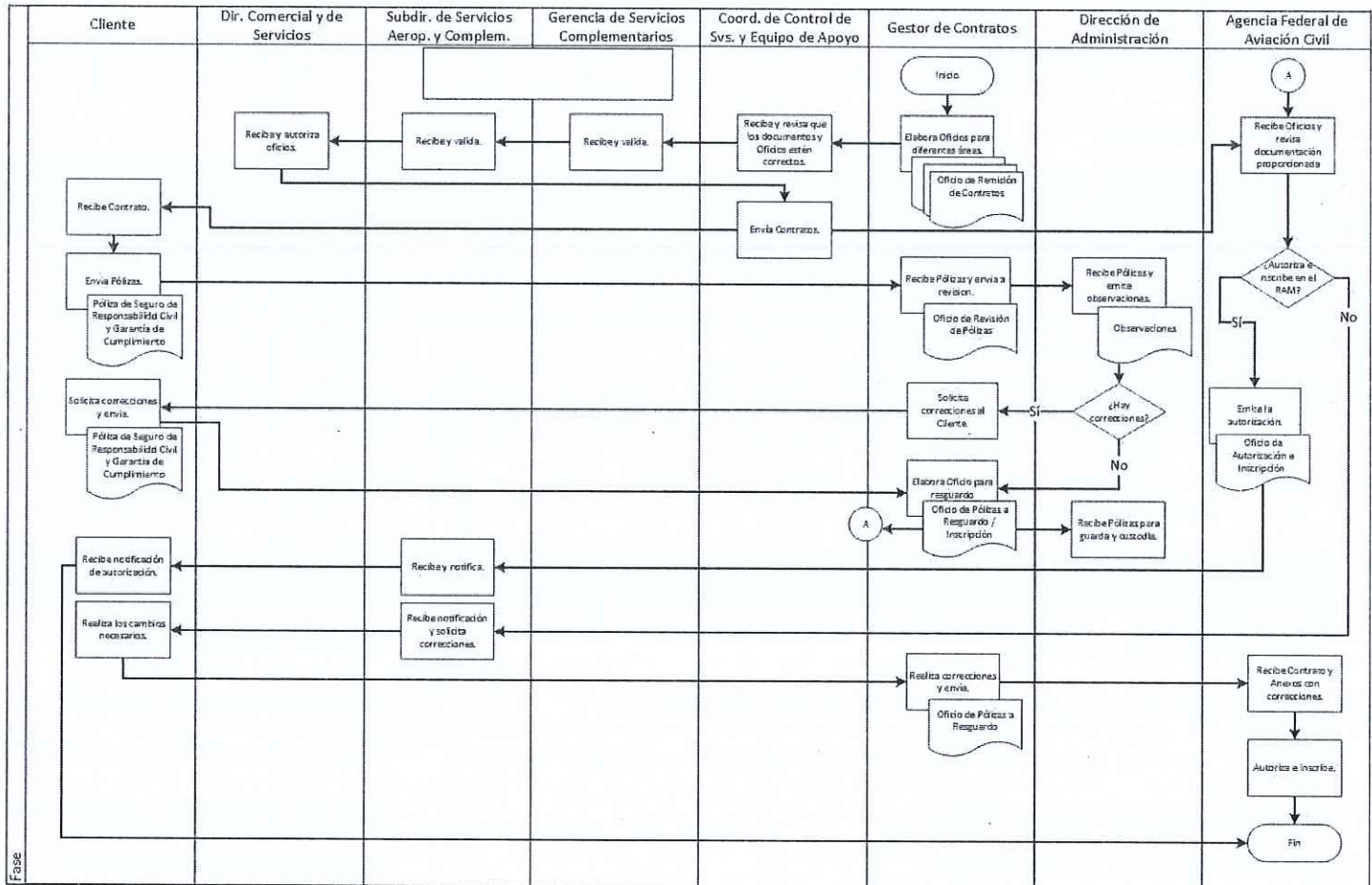
##### II. Entregables

| Entregable                                                                                                        | Usuario                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Oficio de Revisión de Pólizas                                                                                     | Agencia Federal de Aviación Civil |
| Oficio de Solicitud para Autorización e Inscripción en el RAM                                                     | Agencia Federal de Aviación Civil |
| Contrato, Anexos y Pólizas para la Inscripción al Registro Aeronáutico Mexicano                                   | Agencia Federal de Aviación Civil |
| Oficio de Envío de Contrato Original                                                                              | Agencia Federal de Aviación Civil |
| Oficio de Envío de Contrato Original                                                                              | Dirección de Administración       |
| Oficio de Envío de Contrato Original                                                                              | Archivo de la Dirección Comercial |
| Contrato y Anexos                                                                                                 | Gerencia de Servicios Com.        |
| Oficio de Envío de Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y de Garantía de Cumplimiento para Guarda y Custodia | Dirección de Administración       |



**E. Diagrama.**

**Procedimiento 5.4 Administración del Contrato.**



## F. Descripción

| No. | Actividad                                          | Descripción                                                                                                                                                                                             | Responsables         | Documentos                                                                                                                                                                                             | Recursos                                                                                   |
|-----|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Elabora oficio para la AFAC y solicita las pólizas | El GC elabora el Oficio para autorización de la AFAC e inscripción en el RAM. Asimismo, solicita al cliente que proporcione la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento. | Gestor de contratos. | {Salida}<br>Oficio de Solicitud para Autorización e Inscripción en el RAM                                                                                                                              | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 2   | Envía Pólizas                                      | El cliente recibe la instrucción de proporcionar la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento y las envía para visto bueno.                                               | Cliente              | {Salida}<br>Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento                                                                                                                    | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 3   | Envía a revisión de Pólizas                        | El GC recibe las Pólizas, elaborará un Oficio de Revisión de Pólizas de la Dirección de Administración o Jurídica (en el caso de Carta Stand By), para que sean revisadas y emitan sus observaciones.   | Gestor de contratos. | {Entrada}<br>Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento<br>{Salidas}<br>Oficio de Revisión de la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento. | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|   |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                         |                                                  |                                                                                                                                                                   |                                                                                            |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Recibe y emite observaciones                                                              | La Dirección de Administración o Jurídica (en el caso de Carta Stand By) recibe, evalúa y emite sus observaciones sobre las Pólizas, para que sean subsanadas por el cliente.                           | Dirección de Administración o Dirección Jurídica | [Entrada]<br>Oficio de Revisión de la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento [Salida]<br>Oficio con observaciones                | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 5 | Recibe las observaciones y avisa a cliente                                                | El GC recibe las observaciones de las Pólizas, contacta al cliente para que subsane en caso de haberlas. Elabora Oficio de Envío de Pólizas a Resguardo de la Dirección de Administración.              | Gestor de contratos.                             | [Entrada]<br>Oficio con observaciones [Salida]<br>Oficio de Envío de Pólizas a Resguardo                                                                          | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 6 | Envía                                                                                     | El GC envía el Contrato, Anexos y Pólizas a la AFAC para que autorice al prestador de Servicios Complementarios y lo inscriba en el RAM.                                                                | Gestor de contratos.                             | [Salida]<br>Contrato, Anexos, Pólizas y Oficio de Solicitud para Autorización e Inscripción en el RAM                                                             | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 7 | Recibe el expediente, revisa y emite sus observaciones. Autoriza o solicita correcciones. | La AFAC recibe el expediente, revisa y emite sus observaciones, en caso de no haber correcciones autoriza al prestador de Servicios Complementarios para que pueda operar en AIFA e inscribe en el RAM. | AFAC                                             | [Entrada]<br>Contrato, Anexos, Pólizas y Oficio de Solicitud para Autorización e Inscripción en el RAM [Salida]<br>Oficio de Autorización e inscripción en el RAM | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Acceso a Zona Federal, para la prestación de Servicios Complementarios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|   |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                            |
|---|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 | Recibe notificación y comunica la autorización. | La SSAC recibe la notificación de la autorización de la AFAC y se la comunica al cliente que ya puede operar en AIFA, y prepara Oficio de Remisión de Contrato para enviar Contratos, Anexos y Pólizas a la Dirección de Administración, Archivo de la Dirección Comercial y de Servicios, el Cliente y la GSC. | SSAC                                                                             | (Entrada)<br>Oficio de Autorización e inscripción en el RAM (Salida)<br>Oficio de Remisión de Contrato | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 9 | Recibe Contrato y Pólizas                       | La Dirección de Administración, recibe un Contrato, Anexos y Pólizas; el Archivo de la Dirección Comercial, el Cliente y la GSC recibe una copia del Contrato con su Anexos.                                                                                                                                    | Dirección de Administración, Archivo de la Dirección Comercial, Cliente y la GSC | (Entrada)<br>Contrato y Anexos                                                                         | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |





AEROPUERTO INTERNACIONAL  
**FELIPE ÁNGELES**

## **Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.**

Macroproceso:  
Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.

Proceso:  
6. Formalización de contratos de revisión de equipaje  
facturado, documentado y de bodega.

Fecha de  
Aprobación

09/09/2025

Versión

1

1.0 **Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado Documentado y de Bodega.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

### Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimientos

| Fecha de Elaboración                         |   |     |    |     |      | Tipo de Manual |                  | Versión |
|----------------------------------------------|---|-----|----|-----|------|----------------|------------------|---------|
| Día                                          | 7 | Mes | 04 | Año | 2025 | Nuevo [ ]      | Modificación [X] | 1       |
| Nombre del Manual de Proceso y Procedimiento |   |     |    |     |      |                |                  |         |

Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

|          |                                                                                                                                 |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Optimizar los procedimientos para la formalización de los contratos de revisión de Equipaje Facturado, Documentado y de Bodega. |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Contenido                                                                                |               |                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso                                                                                  | Subproceso    | Procedimientos                                                                                                                                                                      |
| 6. Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado, Documentado y de Bodega |               | 1. Integración del expediente del cliente.<br>2. Proposición del proyecto de contrato al COCOSA.<br>3. Elaboración y formalización del Contrato.<br>4. Administración del Contrato. |
| Nombre / Puesto                                                                          | Participación | Firma                                                                                                                                                                               |

Lic. Fernando Pérez Jiménez  
Coordinador de Control de  
Servicios de Equipo de Apoyo.

Elaboró

Lic. Raúl Rodríguez Bautista.  
Subdirector de Servicios  
Aeroportuarios y  
Complementarios

Aprobó

Observaciones

Sin observaciones.



**1.0 Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado Documentado y de Bodega.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## Glosario de Términos y Siglas

### Términos

| Término                                                 | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acceso a Zona Federal                                   | Autorización que se le otorga a los clientes para ingresar a zona federal, previo cumplimiento de lo establecido para tal fin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Carta Stand By                                          | Modalidad de carta de crédito que se utiliza como una garantía y se ejerce en caso de incumplimiento de una obligación comercial, financiero o de servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Contrato                                                | Instrumento jurídico que indica la relación contractual entre el cliente y el AIFA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Contraprestación                                        | Remuneración económica mensual por concepto de revisión de equipaje facturado, documentado y de bodega, con un ingreso mínimo garantizado (IMG), con base en los Dictámenes del INDAABIN.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Documentación Complementaria                            | Documentación requerida para la elaboración del Contrato de Revisión de Equipaje Facturado y de Bodega.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Formalización del Contrato                              | Es el proceso que consiste en la elaboración del contrato, la firma del contrato y el seguimiento de este, haciendo uso de los instrumentos jurídicos autorizados por el COCOSA.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Garantía de Cumplimiento                                | Medio para amparar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que deriven del contrato en cuestión; pudiendo utilizar: Póliza de Fianza, Carta Stand By o Depósito en Garantía.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Gestor de Contratos                                     | Persona designada para la gestión y la administración del contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Instrumento Jurídico                                    | Contrato o convenio en el cual se establecen las obligaciones y derechos de los clientes y del AIFA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Servicios Complementarios                               | Los que pueden ser prestados por los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo, para sí mismos o para otros usuarios, o por terceros que aquéllos designen. Estos servicios incluyen, entre otros, los de rampa, tráfico, suministro de combustible a las aeronaves, avituallamiento, almacenamiento de carga y guarda, mantenimiento y reparación de aeronaves, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Aeropuertos. |
| Rescisión                                               | Acto u omisión que constituya incumplimiento de alguna de las partes a sus obligaciones adquiridas en este instrumento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Póliza de Fianza                                        | Instrumento de garantía que avala el cumplimiento de un contrato u obligación, brindando la certeza que, en caso de incumplimiento de las Cláusulas, la Compañía Afianzadora responderá a través del obligado solidario y reparará el daño.                                                                                                                                                                                                                       |
| Revisión de Equipaje Facturado, Documentado y de Bodega | La revisión de equipaje facturado, no acompañado, no reclamado o en transferencia, considerando los procedimientos necesarios para las excepciones que procedan y, en su caso, revisiones a pasajeros de llegada en vuelos internacionales, conforme al plan de contingencia, como una de las medidas de seguridad, de conformidad con lo establecido en el artículo 152 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos.                                                 |

**1.0 Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.



**Proceso:** Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado Documentado y de Bodega.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Póliza de Responsabilidad Civil | Instrumento expedido por una institución, aseguradora o afianzadora autorizada por la Comisión Nacional de seguros y fianzas, para dar cumplimiento con la obligación de prestador de Servicios Complementarios de reparar o compensar un daño ya sea de manera pasiva o activa. |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Siglas

| Sigla    | Definición                                                                                                                                                  |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AIFA     | Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles                                                                                                                     |
| AFAC     | Agencia Federal de Aviación Civil                                                                                                                           |
| COCOSA   | Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales de Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles |
| CCSEA    | Coordinación de Control de Servicios y Equipo de Apoyo                                                                                                      |
| DA       | Dirección Administrativa                                                                                                                                    |
| DCS      | Dirección Comercial y de Servicios                                                                                                                          |
| DJ       | Dirección Jurídica                                                                                                                                          |
| DO       | Dirección de Operaciones                                                                                                                                    |
| GC       | Gestor de Contratos                                                                                                                                         |
| GSC      | Gerencia de Servicios Complementarios                                                                                                                       |
| GRP      | Sistema de Planeación de Recursos Gubernamentales [Government Resource Planning]                                                                            |
| IMG      | Ingreso Mínimo Garantizado                                                                                                                                  |
| INDAABIN | Instituto de Administración de Avalúos y Bienes Nacionales.                                                                                                 |
| SICT     | Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes                                                                                                 |
| SSAC     | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios                                                                                                  |
| RAM      | Registro Aeronáutico Mexicano                                                                                                                               |



## Normativa Aplicable

| Nombre de la Normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                                                                                                                                           |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                                                                          |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales                                                                   |
| Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |
| Manual de Organización General del "Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V.                                                                    |

## Integración del Proceso

### A. Nombre

Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado, Documentado y de Bodega.

### B. Objetivo

Concretar la relación contractual con los prestadores de Servicios Complementarios, con la finalidad de tener un instrumento jurídico que contribuya a hacer rentable y sostenible al AIFA.

### C. Etapas

| Actividad                            | Tiempo estimado     |
|--------------------------------------|---------------------|
| Negociación y redacción del contrato | 1 a 7 días hábiles  |
| Revisión y aprobación del contrato   | 1 a 10 días hábiles |
| Firma del contrato                   | 1 a 5 días hábiles  |
| Archivo y registro del contrato      | 1 a 3 días hábiles  |

### D. Reglas de Operación

1. El cliente enviará una Carta de Intención solicitando elaboración de un Contrato de Revisión de Equipaje Facturado, Documentado y de Bodega.
2. La DCS recibirá la Carta de Intención y la turnará a la SSAC.
3. La SSAC enviará la documentación legal a la Dirección Jurídica para que la revise y emita su pronunciamiento. En caso de los contratos de seguridad la Dirección Operativa emitirá su visto bueno.
4. La SSAC recibirá el pronunciamiento legal de la Dirección Jurídica y de Operaciones, y turnará a la GSC el expediente. El cliente será asignado a un GC, previa recomendación de la CCSEA.



5. El GC solicitará la documentación legal y complementaria al cliente, la cual servirá para integrar el expediente y verá la viabilidad del proyecto de contrato. En caso de no recibir la documentación completa en un plazo de 15 días se descartará el proyecto.
6. El GC elaborará y enviará las Condiciones Económicas al cliente para que las acepte. En caso de aceptar, éste nos enviará la aceptación por escrito en un plazo no mayor a 48 horas. Si no acepta las condiciones económicas se descartará su solicitud.
7. El GSC elaborará la Cédula para acuerdo del COCOSA y se proporcionará toda la documentación del cliente, para que sea validada por la GSC, la SSAC y la DCS.
8. La DCS propondrá el proyecto de contrato para que sea puesto a consideración, dentro del calendario de sesiones del COCOSA, para que éste autorice o rechace el proyecto.
9. EL GC notificará al cliente la procedencia o la no procedencia de su proyecto. En caso de aceptación se le solicitará al cliente los datos para su facturación.
10. El cliente proporcionará los datos para facturación al GC y éste la enviará a la Dirección de Administración para su alta en el GRP.
11. El GC elaborará el contrato para luego pasarlo a diversas revisiones internas y después se remitirá a la Dirección Jurídica para la revisión desde el punto de vista legal.
12. La Dirección Jurídica hará su pronunciamiento. En caso de haber correcciones u observaciones, se realizarán y se continuará con el trámite.
13. Se imprimirán 6 juegos de contratos con sus anexos.
14. Se solicitará al Apoderado Legal de la empresa para que firme y rubrique los contratos y anexos. Asimismo, se solicitará al Apoderado Legal del AIFA para que firme y rubrique los contratos y anexos. Si dentro de los 30 días naturales, luego de autorizado el proyecto de contrato por el COCOSA, no se formaliza, se someterá nuevamente a autorización de COCOSA.
15. Se solicitará al cliente que dé cumplimiento con la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil, si es que no la entregaron el mismo día de la formalización del Contrato. Se remitirá a la Dirección de Administración, para su revisión.
16. Se solicitará al cliente que dé cumplimiento con la Garantía de Cumplimiento, dentro de los primeros 20 días después de la formalización del Contrato. Se remitirá la Póliza de Fianza o el Depósito en Garantía a la Dirección de Administración y la Carta Stand By a la Dirección Jurídica, para su revisión.
17. La Dirección de Administración o la Dirección Jurídica emitirá sus observaciones para que sean solventadas por el cliente. En caso de requerir modificaciones se le hará la notificación al cliente.
18. Se solicitará las pólizas originales al cliente, para enviarlas a guarda y custodia de la Dirección de Administración.

**1.0 Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado Documentado y de Bodega.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

19. Durante la administración del Contrato se verificará que sean cumplidas cada una de las Cláusulas. En caso de incumplimiento de alguna, y según corresponda la falta, se iniciará el proceso de rescisión del Contrato o incluso un proceso jurídico-administrativo.

## E. Insumos y entregables

### I. Insumos

| Insumo                                           | Proveedor |
|--------------------------------------------------|-----------|
| Carta de Intención                               | Cliente   |
| Escrituras Públicas de la empresa                |           |
| Constancia de Situación Fiscal                   |           |
| Identificación del Apoderado/Representante Legal |           |
| Comprobante de domicilio                         |           |
| Tipo de aeronave y capacidad de pasajeros        |           |
| Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil        |           |
| Garantía de Cumplimiento                         |           |

### II. Entregables

| Entregable                                                          | Usuario                           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Cédula de COCOSA                                                    | COCOSA                            |
| Contrato de Revisión de Equipaje Facturado, Documentado y de Bodega | Cliente                           |
|                                                                     | Dirección de Administración       |
|                                                                     | Archivo de la Dirección Comercial |
|                                                                     | AFAC                              |

## F. Eventos detonadores

| Procedimiento                                     | Evento detonador                           |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1. Integración del expediente del cliente.        | Recepción de la Carta de Intención.        |
| 2. Proposición de proyecto de contrato al COCOSA. | Aceptación de Condiciones Económicas.      |
| 3. Elaboración del contrato.                      | Autorización del COCOSA.                   |
| 4. Formalización del contrato.                    | Revisiones internas y externas.            |
| 5. Remisión del contrato.                         | Firma del contrato y recepción de Pólizas. |

## G. Roles y responsabilidades

| Rol   | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DCS   | <p>Recibir y turnar la Carta de Intención a la SSAC.</p> <p>Proponer al COCOSA el proyecto de Contrato.</p> <p>Autorizar, firmar y rubricar los contratos, sus anexos y los oficios que emanan del mismo.</p>                                                                                                                                                         |
| SSAC  | <p>Decidir el tipo de contrato que requiere el cliente.</p> <p>Turnar la Carta de Intención a la GSC, para la asignación de gestor de contratos.</p> <p>Ser el último filtro de revisión de los contratos, anexos y oficios.</p>                                                                                                                                      |
| GSC   | <p>Turnar la Carta de Intención a la CCSEA.</p> <p>Asignar el cliente a un gestor de contratos, con base en la propuesta del coordinador.</p> <p>Ser el penúltimo filtro de revisión de los contratos, anexos y oficios.</p>                                                                                                                                          |
| CCSEA | <p>Coordinar y controlar los contratos asignados a los gestores de contratos.</p> <p>Proponer a un gestor de contratos para que realice los trámites correspondientes de los clientes.</p> <p>Ser el primer filtro de revisión de los contratos, anexos y oficios.</p>                                                                                                |
| GC    | <p>Solicitar documentación al cliente, para integra el expediente. Dar trámite a oficios de entrada.</p> <p>Elaborar la Cédula de COCOSA, el proyecto de contrato y elaborar oficios de salida.</p> <p>Recabar las firmas para la formalización del contrato.</p> <p>Gestionar los envíos de autorización de los contratos en la AFAC y la inscripción en el RAM.</p> |



## H. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

- I. Correo Electrónico institucional
- II. Paquetería Office
- III. Adobe Acrobat Reader
- IV. Government Resource Planning [GRP]

## I. Riesgos

| No. | Procedimiento / actividad                                                                           | Descripción del riesgo                                                                                  | Clasificación de riesgo                          | Descripción del factor de riesgo                                                | Clasificación del factor de riesgo | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto                                                                 | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1   | Integración del expediente del cliente / El gestor conforma la documentación legal y complementaria | Documentación recibida apócrifa o incompleta                                                            | Legal. Financiero. De seguridad. De corrupción.  | Información que pudiera generar diversos problemas jurídicos o daño patrimonial | Humano. Financiero. Normativo      | Externo                  | Impacto mediático. Daño patrimonial. Sanciones administrativas o penales para los involucrados. | Mensual      | Grave            | Inusual                    |
| 2   | Remisión de contrato / Envío de contrato, anexos y pólizas a la AFAC.                               | El cliente no proporciona las pólizas. Contrato, anexos y pólizas enviados fuera del plazo establecido. | Administrativo. Legal. Financiero. De seguridad. | Información entregada a la autoridad aeronáutica fuera de tiempo o              | Humano. Normativo                  | Interno                  | Sanciones administrativas y económicas. Impacto mediático. Daño patrimonial.                    | Mensual      | Grave            | Inusual                    |

## J. Controles asociados al riesgo

| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control                                                                                                                         | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1 y 2                  | La documentación legal y complementaria, así como el contrato y anexos se pasa por un sistema de revisiones internas.                           | Preventivo      | Sí               | No          | Sí        | Sí          | Deficiente                | No         |
| 1 y 2                  | Se envía documentación legal, Carta Stand By y Contrato a la Dirección Jurídica para su revisión y su pronunciamiento.                          | Preventivo      | Sí               | No          | Sí        | Sí          | Deficiente                | No         |
| 1 y 2                  | Se envían pólizas de fianza, de seguro de responsabilidad civil y garantías a la Dirección Administrativa para su revisión y sus observaciones. | Preventivo      | Sí               | No          | Sí        | Sí          | Deficiente                | No         |



**1.0 Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.



**Proceso:** Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado Documentado y de Bodega.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|       |                                                                                      |            |    |    |    |    |            |    |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|----|------------|----|
| 1 y 2 | Revisión de contrato y anexos para autorización por la AFAC e inscripción en la RAM. | Preventivo | Sí | Sí | Sí | Sí | Suficiente | No |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|----|------------|----|

## K. Indicadores y Métricas

|                        |                                                                                                   |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 1 | Contratos Formalizados (desempeño)                                                                |
| Fórmula                | $[\text{Número de proyectos sometidos a COCOSA} / \text{Número de Contratos formalizados}] * 100$ |
| Línea base             | N/D                                                                                               |

|                        |                                                                                                                                                                     |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 2 | Tiempo que tarda en formalizarse un contrato (eficiencia)                                                                                                           |
| Fórmula                | $[\text{Días que tarda en formalizarse un contrato luego de la autorización por el COCOSA} / 30 \text{ días establecidos por el Manual de Comercialización}] * 100$ |
| Línea base             | N/D                                                                                                                                                                 |

|                        |                                                                                                                                                   |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 3 | Documentos elaborados para la formalización del contrato [gestión]                                                                                |
| Fórmula                | $[\text{Documentos generados durante el proceso del contrato} / \text{documentos que deben elaborarse para la formalización del Contrato}] * 100$ |
| Línea base             | N/D                                                                                                                                               |

## L. Recursos

1. Acceso a Internet
2. Computadora
3. Impresora multifuncional
4. Línea telefónica convencional
5. Mobiliario
6. Papelería

## M. Formatos y reportes

1. Formatos
  1. Formato de Cédula de COCOSA
  2. Análisis Histórico para la Determinación Del Monto de la Garantía de Cumplimiento

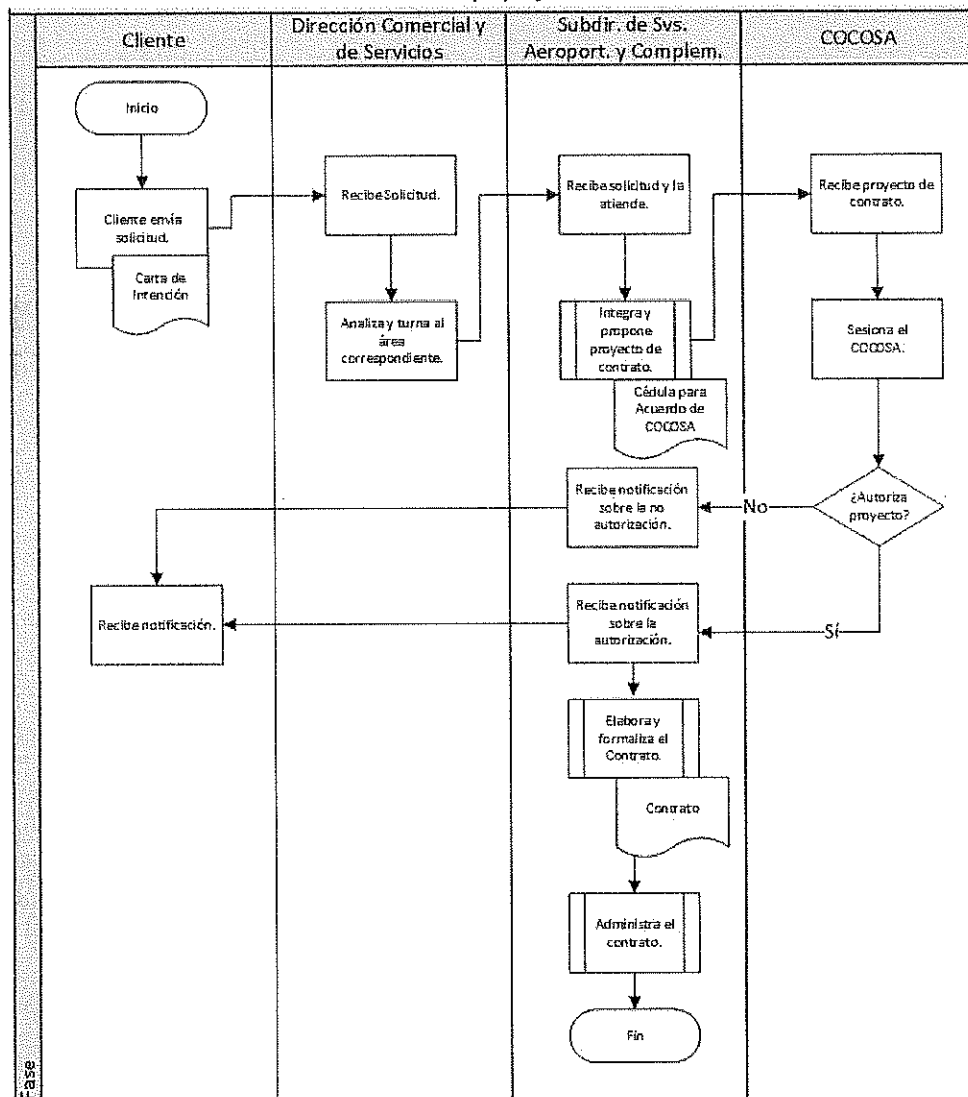
3. Check-list de documentación
4. Formato para elaborar oficios
5. Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA

## **II. Reportes**

1. Cédula de COCOSA
2. Oficio de Envío de Condiciones Económicas
3. Oficio de Notificación de Autorización de Proyecto de Contrato
4. Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente
5. Oficio de Revisión Legal del Contrato
6. Oficio de Solicitud para firma de Contrato
7. Oficio de Revisión de Pólizas
8. Oficio de Solicitud para Autorización e Inscripción en el RAM
9. Oficio de Envío de Contrato Original
10. Oficio de Envío de Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y de Garantía de Cumplimiento para Guarda y Custodia

**N. Diagrama del proceso.**

Proceso 6. Formalización de contratos de equipaje facturando, documentación o de bodegas.





## Procedimiento 1. Integración del expediente del cliente.

### A. Objetivo

Integrar la documentación legal y complementaria del cliente que solicita un Contrato de Revisión de Equipaje Facturado, Documentado y de Bodega en AIFA, así como revisar que ésta sea legal y esté completa.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                                                                          |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales                                                                   |
| Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

### C. Reglas de Operación

1. El cliente enviará una Carta de Intención solicitando elaboración de un Contrato de Revisión de Equipaje Facturado, Documentado y de Bodega
2. La DCS recibirá la Carta de Intención y la turnará a la SSAC.
3. La SSAC enviará la documentación legal a la Dirección Jurídica para que la revise y emita su pronunciamiento. En caso de los contratos de seguridad la Dirección Operativa emitirá su visto bueno.
4. La SSAC recibirá el pronunciamiento legal de la Dirección Jurídica y de Operaciones, y turnará a la GSC el expediente. El cliente será asignado a un GC, previa recomendación de la CCSEA.
5. El GC solicitará la documentación legal y complementaria al cliente, la cual servirá para integrar el expediente y verá la viabilidad del proyecto de contrato. En caso de no recibir la documentación completa en un plazo de 15 días se descartará el proyecto.



## D. Insumos y entregables

### I. Insumos

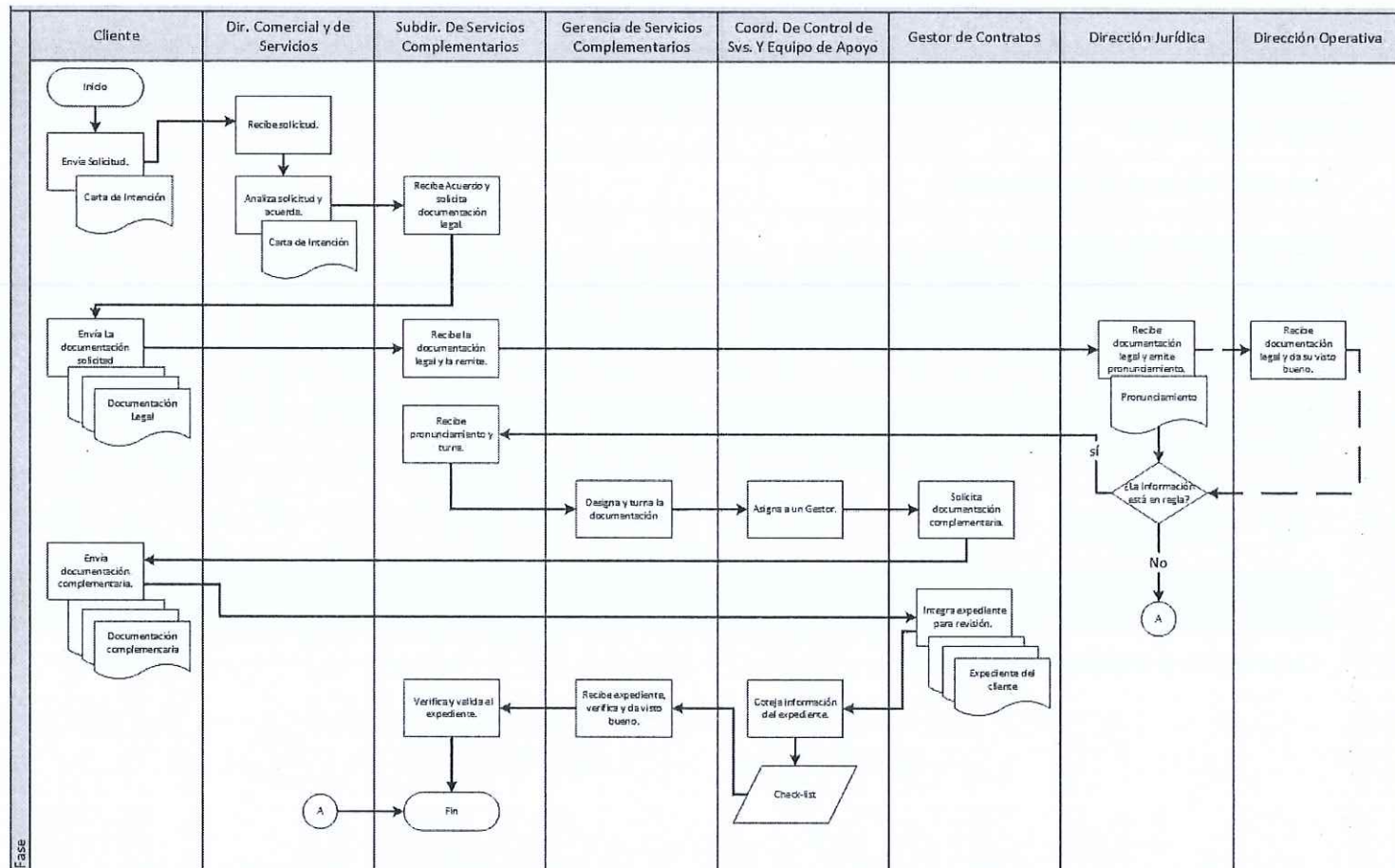
| Insumo                                                                                                                                                | Proveedor |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Carta de Intención                                                                                                                                    | Cliente   |
| Escrituras Públicas de la empresa                                                                                                                     |           |
| Constancia de Situación Fiscal                                                                                                                        |           |
| Identificación del Apoderado/Representante Legal                                                                                                      |           |
| Comprobante de domicilio                                                                                                                              |           |
| Documentación complementaria según lo estipulado en el artículo 66 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos y el artículo 22 de la Ley de Aeropuertos. |           |

### II. Entregables

| Entregable                            | Usuario |
|---------------------------------------|---------|
| Carpeta con el expediente del cliente | SSCA    |

E. Diagrama.

Procedimiento 6.1 Integración de expediente del cliente.



## F. Descripción

| No. | Actividad                                          | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                          | Responsables                   | Documentos                                                                                                                                          | Recursos                                                 |
|-----|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1   | Recibe Carta de Intención                          | El cliente presenta al AIFA una Carta de Intención con la finalidad de celebrar un contrato de Revisión de Equipaje Facturado, Documentado y de Bodega.                                                                                                                              | Cliente                        | (entradas)<br>Carta de Intención                                                                                                                    | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |
| 2   | Instruye que se atienda la solicitud               | La DCS instruye de atender la solicitud a la SSAC para que ésta valore el tipo de contrato que necesita el cliente y la turnará a la SSAC.                                                                                                                                           | DSC                            | (entradas)<br>Carta de Intención                                                                                                                    | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |
| 3   | Envía documentación legal a revisión               | La SSAC solicita la Escrituras Públicas, Constancia de Situación Fiscal, Identificación oficial del Apoderado Legal y Comprobante de Domicilio del cliente, y la envía a revisión de la Dirección Jurídica y de la Dirección de Operación cuando se trate de contratos de seguridad. | SSAC                           | (entradas)<br>Carta de Intención,<br>Escrituras Públicas,<br>Constancia de Situación Fiscal,<br>Identificación oficial,<br>Comprobante de Domicilio | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |
| 4   | Revisa documentación legal y emite pronunciamiento | La Dirección Jurídica recibe y revisa la documentación legal del cliente y emite pronunciamiento respectivo. La Dirección de Operación emite su visto bueno.                                                                                                                         | Dirección Jurídica y Operativa | (Entrada)<br>Documentación legal<br>(Salida)<br>Pronunciamiento                                                                                     | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |
| 5   | Recibe pronunciamientos                            | La SSAC recibe los pronunciamientos y turna a la GSC los documentos legales que presentó el cliente.                                                                                                                                                                                 | SSAC                           | (Entrada)<br>Pronunciamiento<br>(Salida) Carta de Intención,<br>Documentación Legal                                                                 | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |

**1.0 Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Proceso:** Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado Documentado y de Bodega.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|   |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                                                                                                 |                                                                                            |
|---|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Asigna cliente a un Gestor de Contratos            | La GSC, con base en la propuesta de la CCSEA, designa a un GC para que éste contacte al cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | GSC                  | [Entrada] Carta de Intención, Documentación Legal                                               | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional                                      |
| 7 | Integra la documentación al expediente del cliente | El gestor de contratos solicita al cliente, a través del correo institucional y por vía telefónica, los Estados financieros o Estimado Neto Mensual para integrar el expediente. De ser necesario, se contacta al cliente las veces necesarias para que éste dé cumplimiento con el artículo 66 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos. Se hará el registro de las veces y el medio por el cual se ha dado seguimiento. | Gestor de contratos. | [Entrada] Carta de Intención, Documentación Legal y Estados financieros o Estimado Neto Mensual | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 8 | Revisa que el expediente del cliente esté completo | El gestor de contratos revisa que la documentación esté completa, a través del llenado de un check-list. Ante cualquier duda, se consulta con la CCSEA.                                                                                                                                                                                                                                                                  | Gestor de contratos. | Check_list                                                                                      | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 9 | Coteja que el expediente del cliente esté completo | El gestor de contratos pasa el expediente a CCSEA para que éste revise y coteje que la documentación esté completa, sea precisa y legible.                                                                                                                                                                                                                                                                               | CCSEA                | [Entrada] Expediente [Salida] Expediente revisado                                               | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |



## Procedimiento 2. Proposición del proyecto del contrato al COCOSA.

### A. Objetivo

Proponer al COCOSA el proyecto de contrato, para que éste determine la rentabilidad y viabilidad, a través de las condiciones económicas que se sugieran.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                                                                          |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales                                                                   |
| Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

### C. Reglas de Operación

1. El GC elaborará y enviará las Condiciones Económicas al cliente para que las acepte. En caso de aceptar, éste nos enviará la aceptación por escrito en un plazo no mayor a 48 horas. Si no acepta las condiciones económicas se descartará su solicitud.
2. La GSC elaborará la Cédula para acuerdo del COCOSA y se proporcionará toda la documentación del cliente, para que sea validada por la GSC, la SSAC y la DCS.
3. La DCS propondrá el proyecto de contrato para que sea puesto a consideración, dentro del calendario de sesiones del COCOSA, para que éste autorice o rechace el proyecto.
4. EL GC notificará al cliente la procedencia o la no procedencia de su proyecto. En caso de aceptación se le solicitará al cliente los datos para su facturación.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                                           | Proveedor |
|--------------------------------------------------|-----------|
| Carta de Intención                               | Cliente   |
| Constancia de Situación Fiscal                   |           |
| Identificación del Apoderado/Representante Legal |           |
| Comprobante de domicilio                         |           |
| Estados financieros o Estimado Neto Mensual      |           |



## F. Descripción.

| No. | Actividad                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Responsables         | Documentos                                                                                                    | Recursos                                                                                   |
|-----|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Elabora el Análisis Económico               | El gestor de contratos elabora el Análisis Histórico para la Determinación del Monto de la Garantía de Cumplimiento con base en los Estados financieros o Estimado Neto Mensual, en éste se calcula la contraprestación que el cliente deberá pagar a AIFA.                                                      | Gestor de contratos. | Análisis Histórico para la Determinación del Monto de la Garantía de Cumplimiento                             | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 2   | Elabora las condiciones económicas          | El gestor de contratos elabora el Oficio de Envío de Condiciones Económicas, el cual indica la cantidad que el cliente deberá pagar en favor de AIFA por concepto de contraprestación, IMG y elige la garantía de cumplimiento que mejor le convenga [Póliza de Fianza, Depósito en Numerario o Carta Stand By]. | Gestor de contratos. | [Salida] Oficio de Envío de Condiciones Económicas                                                            | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 3   | Pasa los documentos a revisión y firma      | El gestor de contratos pasa a revisión de la CCSEA el Análisis Histórico para la Determinación del Monto de la Garantía de Cumplimiento y el Oficio de Envío de Condiciones Económicas.                                                                                                                          | Gestor de contratos. | [Entrada] Oficio de Envío de Condiciones Económicas y Análisis Histórico [Salida] Oficio y Análisis revisados | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 4   | Recibe, revisa y pasa a la segunda revisión | La CCSEA revisa y rubrica los documentos cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita al GC las modificaciones pertinentes. Luego pasar a revisión de la GSC.                                                                                                                                  | CCSEA                | [Entrada] Oficio de Envío de Condiciones Económicas y Análisis Histórico [Salida] Oficio y Análisis revisados | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |



**1.0 Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado Documentado y de Bodega.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

|   |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |                                                                                                               |                                                                                   |
|---|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Recibe, revisa y pasa a la tercera revisión | La GSC revisa y rubrica los documentos cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicitará a la CCSEA las modificaciones pertinentes. Luego pasa a revisión de la SSAC.                                                                                                                              | GSC  | [Entrada] Oficio de Envío de Condiciones Económicas y Análisis Histórico (Salida) Oficio y Análisis revisados | Equipo de cómputo Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 6 | Recibe y valida                             | La SSAC revisa y rubrica los documentos cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicitará a la GSC las modificaciones pertinentes. Luego solicita la firma de la DCS.                                                                                                                              | SSAC | [Entrada] Oficio de Envío de Condiciones Económicas y Análisis Histórico (Salida) Oficio y Análisis revisados | Equipo de cómputo Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 7 | Recibe, revisa y firma                      | La DCS revisa y firma el Oficio de Envío de Condiciones Económicas e instruye que se envíe al cliente.                                                                                                                                                                                                            | DCS  | [Entrada] Oficio de Envío de Condiciones Económicas (Salida) Oficio firmado                                   | Equipo de cómputo Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 8 | Envía Condiciones Económicas                | El gestor de contratos envía las Condiciones Económicas al cliente para que éste las acepte, a través de entrega domiciliaria, solicitud para recolección del oficio o envío a través del correo institucional. Se le indica que mediante un escrito en un plazo no mayor a 48 horas deberá dar una contestación. | SSAC | [Salida] Oficio de Envío de Condiciones Económicas                                                            | Equipo de cómputo Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |

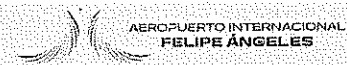


**1.0 Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado Documentado y de Bodega.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|    |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                 |         |                                                                                                                    |                                                                                            |
|----|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | Recibe notificación de condiciones económicas      | Recibe notificación sobre condiciones económicas propuestas por AIFA y envía escrito de Aceptación de Condiciones Económicas, donde indica el tipo de Garantía de Cumplimiento que otorga para cumplir con la contraprestación. | Cliente | [Entrada]<br>Oficio de Envío de Condiciones Económicas [Salida]<br>Escrito de Aceptación de Condiciones Económicas | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
|    | Recibe la aceptación de las condiciones económicas | Recibe la aceptación de las condiciones económicas e instruye a la GSC que elabore las Cédula para Acuerdo de COCOSA.                                                                                                           | SSAC    | [Entrada]<br>Escrito de Aceptación de Condiciones Económicas                                                       | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 10 | Elabora la Cédula para Acuerdo de COCOSA           | El GSC elabora la Cédula para acuerdo del COCOSA y proporciona los soportes y antecedentes del cliente. Turnará a la SSAC que sea validada y firmada.                                                                           | GSC     | [Salida]<br>Cédula Acuerdo COCOSA                                                                                  | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 11 | Recibe, valida y firma la Cédula                   | Recibe y valida que la documentación soporte y antecedentes sean correctos. De no existir observaciones, firma y turna a la DCS para que firme la Cédula de Acuerdo de COCOSA.                                                  | SSAC    | [Entrada]<br>Cédula Acuerdo COCOSA [Salida]<br>Cédula Acuerdo COCOSA validada                                      | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |



|    |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                          |                                                                                            |
|----|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | Recibe, valida, firma y propone el asunto                | La DCS recibe, valida que la documentación soporte y antecedentes sean correctos y firma. Propone el proyecto y se envía dentro del calendario de sesiones del COCOSA.                                                                                                                                     | DCS     | [Entrada]<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA validada<br>[Salida]<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA firmada | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 13 | Sesiona y determina la viabilidad del contrato           | El comité se reúne en la Sesión correspondiente, analiza el punto de acuerdo conforme a la documentación presentada y determina la autorización o rechazo del proyecto de contrato. Indica a la SSAC la decisión tomada.                                                                                   | COCOSA  | [Entrada]<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA firmada<br>[Salida]<br>Acta de la Cédula de COCOSA            | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 14 | Notifica al cliente el estado de su proyecto de contrato | La SSAC notifica al cliente mediante el Oficio de Notificación de Autorización de Proyecto de Contrato la procedencia de su proyecto y las condiciones bajo las cuales fue aceptado el contrato. Se le solicita al cliente que envíe los datos para su facturación.                                        | SSAC    | [Salida]<br>Oficio de Notificación de Autorización de Proyecto de Contrato                               | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 15 | Recibe notificación de autorización de su contrato       | El cliente recibe la notificación de que su proyecto fue autorizado y notifica que está conforme con las condiciones económicas pactadas. Envía los datos para su facturación, indicando el uso del CFDI, correo electrónico, teléfono y contacto de la persona designada para realizar las facturaciones. | Cliente | [Entrada]<br>Oficio de Notificación de Autorización de Proyecto de Contrato                              | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |

### Procedimiento 3. Elaboración y formalización del Contrato.

#### A. Objetivo

Elaborar y formalizar el contrato de Revisión de Equipaje Facturado, Documentado y de Bodega, con base en los instrumentos jurídicos aprobados por el COCOSA, para determinar los derechos y las obligaciones derivados de la relación contractual, cumplimentando la normativa vigente.

#### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                                                                          |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales                                                                   |
| Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

#### C. Etapas

| Actividad                            | Tiempo estimado     |
|--------------------------------------|---------------------|
| Negociación y redacción del contrato | 1 a 7 días hábiles  |
| Revisión y aprobación del contrato   | 1 a 10 días hábiles |
| Firma del contrato                   | 1 a 5 días hábiles  |
| Archivo y registro del contrato      | 1 a 3 días hábiles  |

#### D. Reglas de Operación

1. El cliente proporcionará los datos para facturación al GC y éste la enviará a la Dirección de Administración para su alta en el GRP.
2. El GC elaborará el contrato para luego pasarlo a diversas revisiones internas y después se remitirá a la Dirección Jurídica para la revisión desde el punto de vista legal.
3. La Dirección Jurídica hará su pronunciamiento. En caso de haber correcciones u observaciones, se realizarán y se continuará con el trámite.
4. Se imprimirá 4 juegos de contratos con sus anexos.
5. Se solicitará al Apoderado Legal de la empresa para que firme y rubrique los contratos y anexos. Asimismo, se solicitará al Apoderado Legal del AIFA para que firme y rubrique los contratos y anexos. Si dentro de los 30 días naturales, luego de autorizado el proyecto de contrato por el COCOSA, no se formaliza, se someterá nuevamente a autorización de COCOSA.

1.0**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Proceso:** Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado Documentado y de Bodega.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

## E. Insumos y entregables

### I. Insumos

| Insumo                                                                                                                                                | Proveedor |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Documentación complementaria según lo estipulado en el artículo 66 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos y el artículo 22 de la Ley de Aeropuertos. | Cliente   |

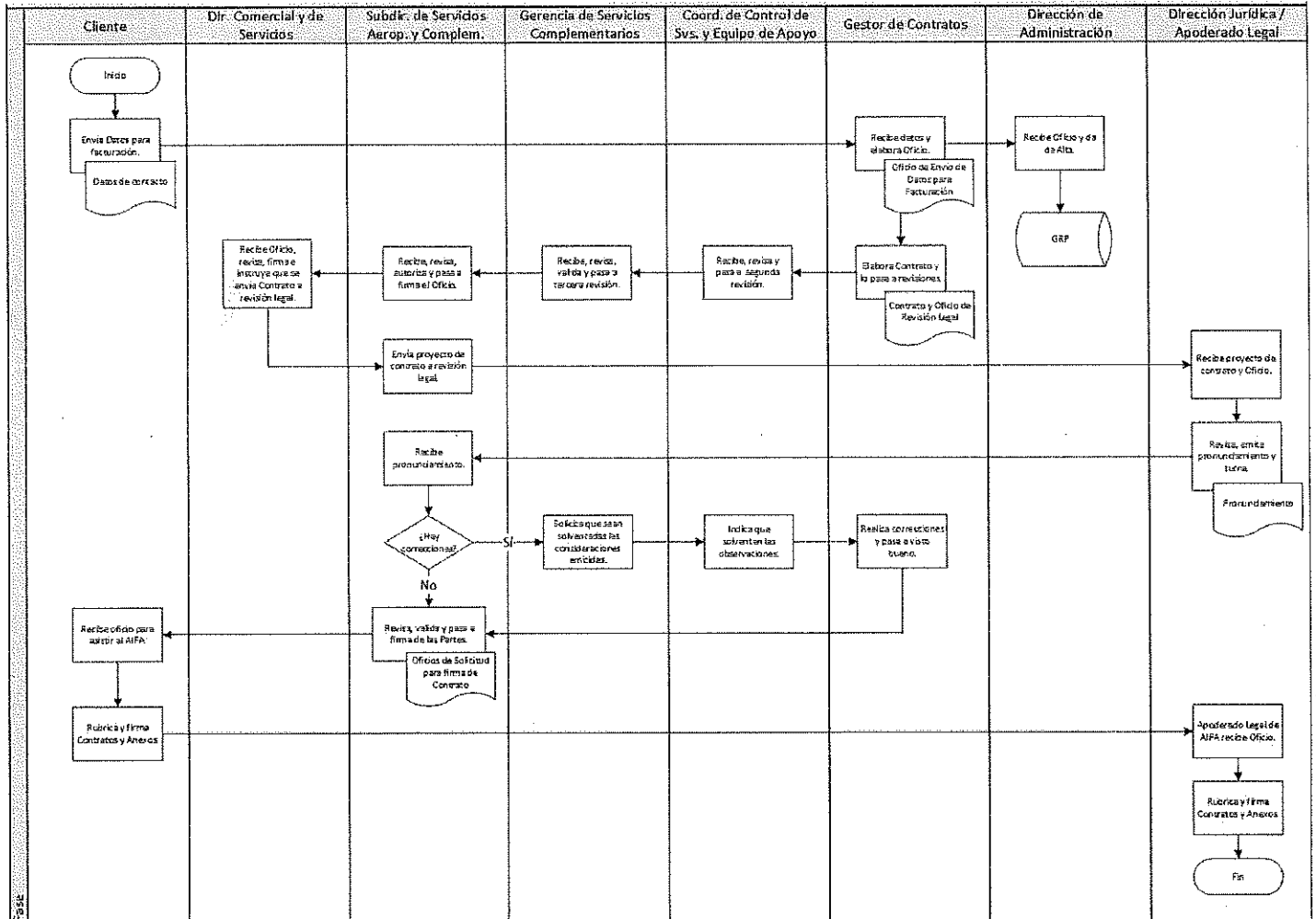
### II. Entregables

| Entregable                                                          | Usuario                                                    |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente                       | Dirección de Administración                                |
| Oficio de Revisión Legal del Contrato                               | Dirección Jurídica                                         |
| Contrato de Revisión de Equipaje Facturado, Documentado y de Bodega | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios |
|                                                                     | Gerencia de Servicios Complementarios                      |
|                                                                     | Archivo de la Dirección Comercial                          |
|                                                                     | Dirección de Administración                                |
|                                                                     | Cliente                                                    |
| Oficio de Solicitud para firma de Contrato                          | Cliente                                                    |
|                                                                     | Apoderado Legal                                            |



F. Diagrama.

Procedimiento 6.3 Elaboración y formalización del contrato.



## G. Descripción

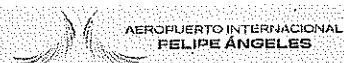
| No. | Actividad                                                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Responsables                | Documentos                                                                                                                   | Recursos                                                                                   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Proporciona los datos para facturación                                   | El gestor de contratos proporciona a la Dirección de Administración los datos de facturación del cliente, a través del Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente.                                                                                                                                              | Gestor de contratos.        | [Salida]<br>Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente                                                                    | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 2   | Recibe un oficio para dar de alta a un cliente en el GRP                 | La Dirección de Administración recibe el Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente y realiza la gestión correspondiente en su sistema de facturación.                                                                                                                                                          | Dirección de Administración | [Entrada]<br>Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente                                                                   | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 3   | Elabora el contrato y oficio para su revisión legal y lo pasa a revisión | El gestor de contratos elabora el instrumento jurídico, conforme a los modelos autorizados por el COCOSA, y el Oficio para Revisión Legal del Contrato. Integra al contrato los anexos que serán revisados por la AFAC. El gestor de contratos pasa el contrato, sus anexos y el oficio para revisión de la CCSEA. | Gestor de contratos.        | Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA<br>[Salida]<br>Oficio para Revisión Legal del Contrato                           | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 3   | Recibe, revisa y pasa a la segunda revisión                              | La CCSEA revisa el contrato y sus anexos, y rubrica el oficio cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita al GC las modificaciones pertinentes. Luego pasa a revisión de la GSC.                                                                                                                | CCSEA                       | [Entrada]<br>Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA<br>[Salida]<br>Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA revisado | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 4   | Recibe, revisa y pasa a la tercera revisión                              | La GSC revisa el contrato y sus anexos, y rubrica el oficio cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita las modificaciones a la CCSEA pertinentes. Luego pasa a revisión de la SSAC.                                                                                                            | GSC                         | [Entrada]<br>Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA revisado<br>[Salida]                                                | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word                    |

**1.0 Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado Documentado y de Bodega.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|   |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                     |                    |                                                                                                                                                   |                                                                                      |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                     |                    | Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA validado                                                                                              | Microsoft Excel                                                                      |
| 5 | Recibe y valida                                                                 | La SSAC revisa el contrato y sus anexos, y rubrica el oficio cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita a la GSC las modificaciones pertinentes. Luego solicita la firma del oficio por la DCS. | SSAC               | [Entrada] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA validado [Salida] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio autorizados          | Equipo de cómputo de Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 6 | Recibe, revisa y firma                                                          | La DCS revisa y firma el Oficio para Revisión Legal del Contrato e instruye a la SSAC que envíe el proyecto de contrato, sus anexos y el oficio a la Dirección Jurídica.                                            | DCS                | [Entrada] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio autorizados [Salida] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio firmados | Equipo de cómputo de Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 7 | Envía contrato, anexos y oficio para revisión legal                             | La SSAC envía a Dirección Jurídica el proyecto de contrato a formalizar sus anexos y el oficio para su revisión desde el punto de vista legal.                                                                      | SSAC               | [Salida] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio firmados                                                                            | Equipo de cómputo de Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 8 | Recibe contrato, anexos y oficio para revisión legal y emite su pronunciamiento | La Dirección Jurídica recibe el proyecto de contrato, lo revisa, emite los comentarios correspondientes y devuelve a la SSAC.                                                                                       | Dirección Jurídica | [Entrada] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio firmados [Salida] Oficio de Observaciones                                          | Equipo de cómputo de Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 9 | Recibe pronunciamiento y                                                        | La SSAC recibe pronunciamiento de la Dirección Jurídica sobre la                                                                                                                                                    | SSAC               | [Entrada]                                                                                                                                         | Equipo de cómputo                                                                    |



**1.0 Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Proceso:** Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado Documentado y de Bodega.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|    |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                                                                        |                                                                                                                             |
|----|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | lo turna para solventar consideraciones           | revisión del proyecto de contrato y turna a la GSC, para atender las consideraciones hechas.                                                                                                                                                                                                                                              |                      | Oficio de Observaciones                                                | Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel                                                       |
| 10 | Elabora y envía un oficio para firma del contrato | La SSAC instruye a la GSC que cite al cliente para la firma del contrato y rúbricas de cada una de las hojas, a través del Oficio de Solicitud para firma de Contrato. Por otro lado, se solicita al Apoderado Legal que firme el Contrato y rubrique cada una de sus hojas, a través de otro Oficio de Solicitud para firma de Contrato. | SSAC                 | [Salida]<br>Oficio de Solicitud para firma de Contrato para el cliente | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel                                  |
| 11 | Imprime contratos                                 | El gestor de contratos imprime 6 juegos de contratos con sus anexos y prepara las condiciones para que se lleve a cabo la celebración del contrato.                                                                                                                                                                                       | Gestor de contratos. | [Salida]<br>Contratos y anexos impresos                                | Equipo de cómputo,<br>Impresora multifuncional<br><br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 12 | Firma el Contrato y rubrica sus anexos            | El cliente recibe el oficio y asiste a las instalaciones de AIFA para firmar el contrato y rubricar cada una de sus fojas y los anexos.                                                                                                                                                                                                   | Cliente              | [Entrada]<br>Oficio de Solicitud para firma de Contrato                | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel                                  |
| 13 | Recibe contrato firmado por el cliente            | La SSAC recibe el Contrato firmado por el cliente y sus anexos y lo remite al Apoderado Legal para recabar su firma y rúbricas.                                                                                                                                                                                                           | SSAC                 | [Entrada]<br>Contrato firmado y anexos rubricados por el cliente       | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel                                  |



**1.0 Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado Documentado y de Bodega.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|    |                                        |                                                                                                     |                 |                                                                                                                                             |                                                                                            |
|----|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | Firma el Contrato y rubrica sus anexos | El Apoderado Legal de AIFA recibe y firma el contrato y rubrica cada una de sus fojas y los anexos. | Apoderado Legal | [Entrada]<br>Contrato firmado y anexos rubricados por el cliente<br>[Salida]<br>Contrato firmado y anexos rubricados por el Apoderado Legal | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
|----|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Procedimiento 4. Administración del contrato.

##### A. Objetivo

Remitir el Contrato formalizado a distintos Usuarios, para autorización de la AFAC e inscripción en la RAM, en cumplimiento con la normatividad, así como para poder hacer efectiva cada una de las Cláusulas que se acordaron entre AIFA y el cliente.

##### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                        |
| Ley de Aeropuertos                                                                         |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales |
| Ley Federal de Seguridad Privada                                                           |

##### C. Reglas de Operación

1. Se solicitará al cliente que dé cumplimiento con la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil, si es que no la entregaron el mismo día de la formalización del Contrato. Se remitirá a la Dirección de Administración, para su revisión.
2. Se solicitará al cliente que dé cumplimiento con la Garantía de Cumplimiento, dentro de los primeros 20 días después de la formalización del Contrato. Se remitirá la Póliza de Fianza o el Depósito en Garantía a la Dirección de Administración y la Carta Stand By a la Dirección Jurídica, para su revisión.
3. La Dirección de Administración o la Dirección Jurídica emitirá sus observaciones para que sean solventadas por el cliente. En caso de requerir modificaciones se le hará la notificación al cliente.
4. El GC solicitará las pólizas originales al cliente, para enviarlas a guarda y custodia de la Dirección de Administración.



5. Se hace entrega del Contrato al cliente, otro a la Dirección de Administración y otro se manda al archivo de la Dirección Comercial y de Servicios, dentro de los primeros 20 días luego de formalizado el Contrato; se resguardan dos juegos dentro de la SSAC.

#### D. Insumos y entregables

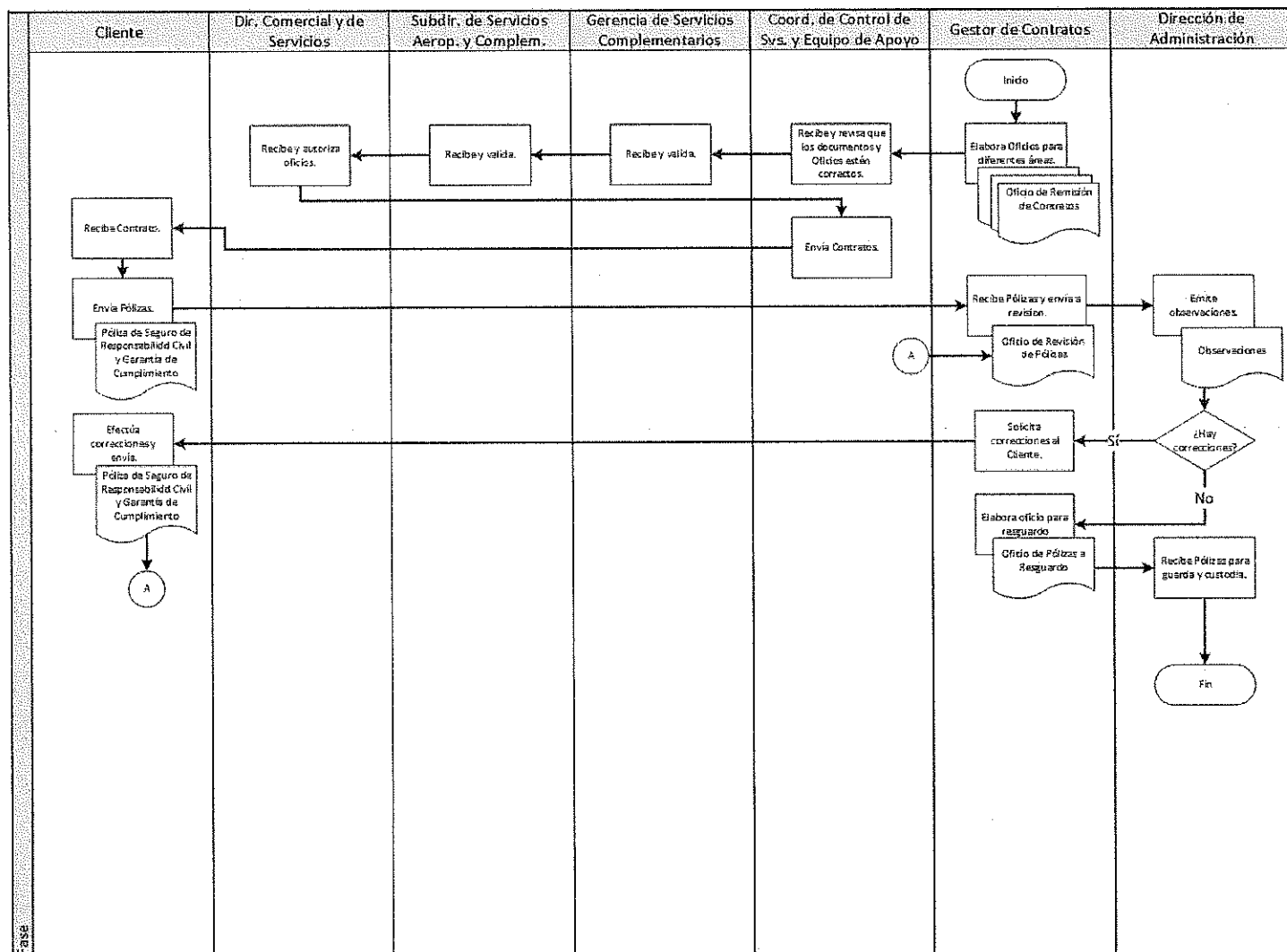
##### I. Insumos

| Insumo                                                              | Proveedor |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| Contrato de Revisión de Equipaje Facturado, Documentado y de Bodega | DCS       |
| Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil                           | Cliente   |
| Garantía de Cumplimiento                                            | Cliente   |

##### II. Entregables

| Entregable                                                                                                        |                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Oficio de Revisión de Pólizas                                                                                     | AFAC                              |
| Oficio de Solicitud para Autorización e Inscripción en el RAM                                                     | AFAC                              |
| Contrato, Anexos y Pólizas para la Inscripción al Registro Aeronáutico Mexicano                                   | AFAC                              |
| Oficio de Envío de Contrato Original                                                                              | Cliente                           |
| Oficio de Envío de Contrato Original                                                                              | Dirección de Administración       |
| Oficio de Envío de Contrato Original                                                                              | Archivo de la Dirección Comercial |
| Contratos y anexos                                                                                                | GSC                               |
| Oficio de Envío de Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y de Garantía de Cumplimiento para Guarda y Custodia | Dirección de Administración       |

#### Procedimiento 6.4 Administración del Contrato.



## F. Descripción

| No. | Actividad                                      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                    | Responsables         | Documentos                                                                                                                                                                                            | Recursos                                                                                   |
|-----|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Elabora oficio para la revisión de las Pólizas | El GC solicita al cliente que proporcione la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento, y elaborará el Oficio de Revisión de Pólizas a la Dirección de Administración o Jurídica (en el caso de Carta Stand By). | Gestor de contratos. | (Salida)<br>Oficio de Revisión de Pólizas                                                                                                                                                             | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 2   | Envía Pólizas                                  | El cliente recibe la instrucción de proporcionar la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento y las envía para visto bueno.                                                                                      | Cliente              | (Salida)<br>Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento                                                                                                                   | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 3   | Envía a revisión de Pólizas                    | El GC recibe las Pólizas y las envía junto con los oficios para que sean revisadas por las Direcciones correspondientes y emitan sus observaciones.                                                                                            | Gestor de contratos. | (Entrada)<br>Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento<br>(Salidas)<br>Oficio de Revisión de la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |



**1.0 Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

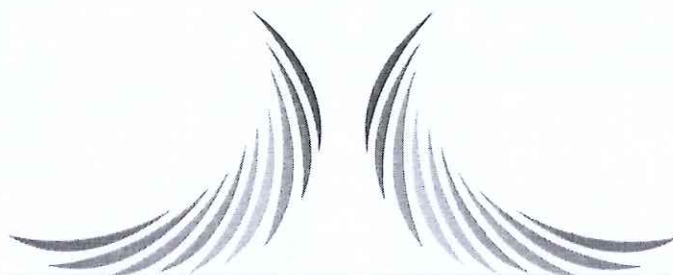


**Proceso:** Formalización de Contratos de Revisión de Equipaje Facturado Documentado y de Bodega.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|   |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                  |                                                                                                                                                    |                                                                                            |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Recibe y emite observaciones                                                  | La Dirección de Administración o Jurídica (en el caso de Carta Stand By) recibe, evalúa y emite sus observaciones sobre las Pólizas, para que sean subsanadas por el cliente.                                      | Dirección de Administración o Dirección Jurídica                                 | [Entrada]<br>Oficio de Revisión de la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento [Salida]<br>Oficio con observaciones | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 5 | Recibe las observaciones, avisa al cliente y remitirá las Pólizas a resguardo | El GC recibe las observaciones de las Pólizas y contacta al cliente para que él solicite las correcciones en caso de haberlas. Elabora Oficio de Envío de Pólizas para Resguardo a la Dirección de Administración. | Gestor de contratos.                                                             | [Entrada]<br>Oficio con observaciones [Salida]<br>Oficio de Envío de Pólizas para Resguardo                                                        | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 6 | Envía Contratos                                                               | El GC elabora Oficio de Remisión de Contrato para la Dirección de Administración, para el Archivo de la Dirección Comercial, para el Cliente, para la GSC y uno se queda con el GC.                                | Gestor de contratos.                                                             | [Entrada]<br>Contrato y Anexos [Salida]<br>Oficio de Remisión de Contrato                                                                          | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 7 | Recibe Contrato y Pólizas                                                     | La Dirección de Administración, recibe Contrato, Anexos y Pólizas; el Archivo de la Dirección Comercial, el Cliente y la GSC reciba una copia del Contrato con su Anexos.                                          | Dirección de Administración, Archivo de la Dirección Comercial, Cliente y la GSC | [Entrada]<br>Contrato y Anexos                                                                                                                     | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
**FELIPE ÁNGELES**

## **Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.**

Macroproceso:  
Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.

Proceso:  
7. Formalización de Contratos de Arrendamiento para  
aerolíneas y prestadores de servicios

Fecha de  
Aprobación

09/09/2025

Versión

1

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

### Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimiento

| Fecha de Elaboración |    |     |    |     |      | Tipo de Manual |                  | Versión |
|----------------------|----|-----|----|-----|------|----------------|------------------|---------|
| Día                  | 07 | Mes | 04 | Año | 2025 | Nuevo [ ]      | Modificación [X] | 1       |

### Nombre del Manual de Proceso y Procedimiento

Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios

#### Objetivo

Optimizar los procedimientos para la formalización de los Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios

### Contenido

| Proceso                                                                                   | Subproceso    | Procedimientos                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios |               | 1. Integración del expediente del cliente.<br>2. Proposición del proyecto de contrato al COCOSA.<br>3. Elaboración y formalización del Contrato.<br>4. Administración del Contrato. |
| Nombre / Puesto                                                                           | Participación | Firma                                                                                                                                                                               |

Mtra. Liliana Vanessa Macias  
Cortés  
Coordinador de Administración  
de Espacios.

Elaboró

Lic. Raúl Rodríguez Bautista.  
Subdirector de Servicios  
Aeroportuarios y  
Complementarios

Aprobó

### Observaciones

Sin observaciones.



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## Glosario de Términos y Siglas

### Términos

| Término                         | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arrendatario                    | Prestador de Servicios facultado para uso y goce del bien arrendado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Bien arrendado                  | Espacio o bien ubicado en AIFA otorgado en arrendamiento a los prestadores de servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Arrendador                      | Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V. (AIFA).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Carta Stand By                  | Modalidad de carta de crédito que se utiliza como una garantía y se ejerce en caso de incumplimiento de una obligación comercial, financiero o de servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Catálogo                        | Dictamen que emite el Instituto de Administración de Avalúos y Bienes Nacionales, para el cobro de las contraprestaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Contrato                        | Instrumento jurídico que indica la relación contractual entre el cliente y el AIFA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Contraprestación                | Remuneración económica mensual por concepto de renta, cuotas de mantenimiento y servicios y/o ingreso mínimo garantizado (IMG), con base en los Dictámenes del INDABIN.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Formalización del Contrato      | Es el proceso que consiste en la elaboración del contrato, la firma del contrato y el seguimiento de este, haciendo uso de los instrumentos jurídicos autorizados por el COCOSA.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Garantía cumplimiento           | de Póliza de fianza o carta de crédito stand by equivalente a 12 (doce) veces la contraprestación mensual, o depósito numerario equivalente a 6 (seis) veces la contraprestación mensual conforme al Manual para la Comercialización de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales.                                                                                                                                                              |
| Gestor de Contratos             | Persona designada para la gestión y la administración del contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Instrumento Jurídico            | Contrato o convenio en el cual se establecen las obligaciones y derechos de los clientes y del AIFA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Servicios Complementarios       | Los que pueden ser prestados por los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo, para sí mismos o para otros usuarios, o por terceros que aquéllos designen. Estos servicios incluyen, entre otros, los de rampa, tráfico, suministro de combustible a las aeronaves, avituallamiento, almacenamiento de carga y guarda, mantenimiento y reparación de aeronaves, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Aeropuertos. |
| Rescisión                       | Acto u omisión que constituya incumplimiento de alguna de las partes a sus obligaciones adquiridas en este instrumento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Póliza de Fianza                | Instrumento de garantía que avala el cumplimiento de un contrato u obligación, brindando la certeza que, en caso de incumplimiento de las Cláusulas, la institución, la aseguradora o la afianzadora responderá a través del obligado solidario y reparará el daño.                                                                                                                                                                                               |
| Póliza de Responsabilidad Civil | Instrumento expedido por una institución, aseguradora o afianzadora autorizada por la Comisión Nacional de seguros y fianzas, para dar cumplimiento con la obligación de prestador de Servicios Complementarios de reparar o compensar un daño ya sea de manera pasiva o activa.                                                                                                                                                                                  |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## Siglas

| Sigla    | Definición                                                                                                                                                   |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AIFA     | Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V.                                                                                                        |
| AFAC     | Agencia Federal de Aviación Civil.                                                                                                                           |
| COCOSA   | Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales de Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles. |
| CAE      | Coordinación de Administración de Espacios.                                                                                                                  |
| DA       | Dirección Administrativa.                                                                                                                                    |
| DCS      | Dirección Comercial y de Servicios.                                                                                                                          |
| DJ       | Dirección Jurídica.                                                                                                                                          |
| DO       | Dirección de Operaciones.                                                                                                                                    |
| GC       | Gestor de Contratos.                                                                                                                                         |
| GSC      | Gerencia de Servicios Complementarios.                                                                                                                       |
| GRP      | Sistema de Planeación de Recursos Gubernamentales [Government Resource Planning].                                                                            |
| IMG      | Ingreso Mínimo Garantizado.                                                                                                                                  |
| INDAABIN | Instituto de Administración de Avalúos y Bienes Nacionales.                                                                                                  |
| SICT     | Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.                                                                                                 |
| SSAC     | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios.                                                                                                  |
| RAM      | Registro Aeronáutico Mexicano.                                                                                                                               |

## Normativa Aplicable

| Nombre de la Normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos.                                                                                                                                          |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos.                                                                                                                         |
| Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas                                                                                                                    |
| Ley sobre el Contrato de Seguro                                                                                                                              |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales.                                                                  |
| Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |
| Manual de Organización General del "Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V.                                                                    |



## Integración del Proceso

### A. Nombre.

Formalización de Contratos de Arrendamiento para Aerolíneas y Prestadores de Servicios.

### B. Objetivo.

Formalizar la relación contractual con los prestadores de Servicios Complementarios, con la finalidad de tener un instrumento jurídico que contribuya a la rentabilidad y sostenibilidad del AIFA.

### C. Etapas

| Actividad                            | Tiempo estimado     |
|--------------------------------------|---------------------|
| Negociación y redacción del contrato | 1 a 7 días hábiles  |
| Revisión y aprobación del contrato   | 1 a 10 días hábiles |
| Firma del contrato                   | 1 a 5 días hábiles  |
| Archivo y registro del contrato      | 1 a 3 días hábiles  |

### D. Reglas de Operación.

1. El cliente enviará a la DCS una Carta de Intención solicitando un espacio para el uso o goce de un bien.
2. La DCS recibirá la Carta de Intención y la turnará a la SSAC.
3. La SSAC solicita al cliente la documentación legal correspondiente y la turnará a la Dirección Jurídica para que la revise y emita su pronunciamiento.
4. La SSAC recibirá el pronunciamiento legal de la Dirección Jurídica y turnará a la GSC el expediente. El cliente será asignado a un GC, previa recomendación de la CAE.
5. El GC solicitará a la DO el levantamiento y croquis de ubicación correspondiente al bien.
6. El GC elaborará y enviará las Condiciones Económicas al cliente. En caso de aceptar, éste nos enviará la carta de aceptación en un plazo no mayor a 48 horas. Si no acepta las condiciones económicas se descartará su solicitud.
7. El GSC elaborará la Cédula para acuerdo del COCOSA y se proporcionará toda la documentación del cliente, para que sea validada por la GSC, la SSAC y la DCS.
8. La DCS presentará el proyecto para que sea puesto a consideración, dentro del calendario de sesiones del COCOSA, para que éste autorice o rechace el proyecto.
9. EL GC notificará al cliente la procedencia o la no procedencia de su proyecto. En caso de aceptación se le solicitará al cliente los datos para su facturación.

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AERÓPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

10. El cliente proporcionará los datos para facturación al GC y éste la enviará a la DA para su alta en el GRP.
11. El GC elaborará el contrato para luego pasarlo a diversas revisiones internas y después se remitirá a la DJ para la revisión desde el punto de vista legal.
12. La DJ hará su pronunciamiento; en caso de haber correcciones u observaciones, se realizarán y se continuará con el trámite.
13. Se imprimirán 4 tantos de contratos con sus anexos.
14. Se solicitará al Apoderado Legal de la empresa para que firme y rubrique los contratos y anexos. Asimismo, al Apoderado Legal del AIFA. Si dentro de los 30 días naturales, luego de autorizada la celebración del contrato por el COCOSA, no se formaliza, se someterá nuevamente a autorización de COCOSA.
15. Se solicitará al cliente que dé cumplimiento con la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil, presentándola al inicio de vigencia. Se remitirá a la DA para su revisión.
16. Se solicitará al cliente que dé cumplimiento con la Garantía de Cumplimiento, dentro de los primeros 20 días después de la formalización del Contrato. Se remitirá la Póliza de Fianza o el Depósito en Garantía a la DA y la Carta Stand By a la DJ para su revisión.
17. La DA o DJ emitirán sus observaciones para que sean solventadas por el cliente. En caso de requerir modificaciones se le hará la notificación al cliente.
18. Se solicitará las pólizas originales al cliente, para enviarlas a guarda y custodia de la DA.
19. Se entregará una copia del Contrato al cliente, otro a la DA y otro se manda al Archivo de la DCS, dentro de los primeros 20 días luego de formalizado el Contrato
20. Durante la administración del Contrato se verifica que sean cumplidas cada una de las Cláusulas. En caso de incumplimiento de alguna, según corresponda la falta, se iniciará el proceso de rescisión del Contrato o incluso un proceso jurídico-administrativo.

## E. Insumos y entregables

### I. Insumos

| Insumo                                           | Proveedor |
|--------------------------------------------------|-----------|
| Carta de Intención                               | Cliente   |
| Escrituras Públicas de la empresa                |           |
| Constancia de Situación Fiscal                   |           |
| Identificación del Apoderado/Representante Legal |           |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|                                           |
|-------------------------------------------|
| Comprobante de domicilio                  |
| Levantamiento Dimensional                 |
| Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil |
| Garantía de Cumplimiento                  |

## II. Entregables

| Entregable                                                                       | Usuario                           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Cédula de COCOSA                                                                 | COCOSA                            |
| Contrato de Revisión de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios | Cliente                           |
|                                                                                  | Dirección de Administración       |
|                                                                                  | Archivo de la Dirección Comercial |
|                                                                                  | AFAC                              |

## F. Eventos detonadores

| Procedimiento                                     | Evento detonador                           |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1. Integración del expediente del cliente.        | Recepción de la Carta de Intención.        |
| 2. Proposición de proyecto de contrato al COCOSA. | Aceptación de Condiciones Económicas.      |
| 3. Elaboración y formalización del contrato.      | Autorización del COCOSA.                   |
| 4. Administración del contrato.                   | Firma del contrato y recepción de Pólizas. |

## G. Roles y responsabilidades

| Rol  | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DCS  | Recibir y turnar la Carta de Intención a la SSAC.<br>Proponer al COCOSA el proyecto de Contrato.<br>Autorizar, firmar y rubricar los contratos, sus anexos y los oficios que emanan del mismo.                    |
| SSAC | Decidir el tipo de contrato que requiere el cliente.<br>Turnar la Carta de Intención a la GSC, para la asignación de gestor de contratos.<br>Ser el último filtro de revisión de los contratos, anexos y oficios. |
| GSC  | Turnar la Carta de Intención a la CAE.<br>Asignar el cliente a un gestor de contratos, con base en la propuesta del coordinador.<br>Ser el penúltimo filtro de revisión de los contratos, anexos y oficios.       |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|     |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CAE | Coordinar y controlar los contratos asignados a los gestores de contratos.<br>Proponer a un gestor de contratos para que realice los trámites correspondientes de los clientes.<br>Ser el primer filtro de revisión de los contratos, anexos y oficios. |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## H. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

1. Correo Electrónico institucional
2. Paquetería Office
3. Adobe Acrobat Reader
4. Government Resource Planning (GRP)

## I. Riesgos

| No. | Procedimiento / actividad                                                                           | Descripción del riesgo                                                                                  | Clasificación de riesgo                          | Descripción del factor de riesgo                                                | Clasificación del factor de riesgo | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto                                                                 | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1   | Integración del expediente del cliente / El gestor conforma la documentación legal y complementaria | Documentación recibida apócrifa o incompleta                                                            | Legal. Financiero. De seguridad. De corrupción   | Información que pudiera generar diversos problemas jurídicos o daño patrimonial | Humano. Financiero. Normativo.     | Externo                  | Impacto mediático. Daño patrimonial. Sanciones administrativas o penales para los involucrados. | Mensual      | Grave            | Inusual                    |
| 2   | Remisión de contrato / Envío de contrato, anexos y pólizas a la AFAC.                               | El cliente no proporciona las pólizas. Contrato, anexos y pólizas enviados fuera del plazo establecido. | Administrativo. Legal. Financiero. De seguridad. | Información entregada a la autoridad aeronáutica fuera de tiempo o              | Humano. Normativo.                 | Interno                  | Sanciones administrativas y económicas. Impacto mediático. Daño patrimonial.                    | Mensual      | Grave            | Inusual                    |

## J. Controles asociados al riesgo

| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control                                                                                               | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1 y 2                  | La documentación legal y complementaria, así como el contrato y anexos se pasa por un sistema de revisiones internas. | Preventivo      | Sí               | No          | Sí        | Sí          | Deficiente                | No         |
| 1 y 2                  | Se envía documentación legal, Carta Stand By y Contrato a la Dirección                                                | Preventivo      | Sí               | No          | Sí        | Sí          | Deficiente                | No         |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|       |                                                                                                                                                 |            |    |    |    |    |            |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|----|------------|----|
|       | Jurídica para su revisión y su pronunciamiento.                                                                                                 |            |    |    |    |    |            |    |
| 1 y 2 | Se envían pólizas de fianza, de seguro de responsabilidad civil y garantías a la Dirección Administrativa para su revisión y sus observaciones. | Preventivo | Sí | No | Sí | Sí | Deficiente | No |
| 1 y 2 | Revisión de contrato y anexos para autorización por la AFAC e inscripción en la RAM.                                                            | Preventivo | Sí | Sí | Sí | Sí | Suficiente | No |

## K. Indicadores y Métricas

|                        |                                                                                                   |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 1 | Contratos Formalizados (desempeño)                                                                |
| Fórmula                | $(\text{Número de proyectos sometidos a COCOSA} / \text{Número de Contratos formalizados}) * 100$ |
| Línea base             | N/D                                                                                               |

|                        |                                                                                                                                                                     |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 2 | Tiempo que tarda en formalizarse un contrato (eficiencia)                                                                                                           |
| Fórmula                | $(\text{Días que tarda en formalizarse un contrato luego de la autorización por el COCOSA} / 30 \text{ días establecidos por el Manual de Comercialización}) * 100$ |
| Línea base             | N/D                                                                                                                                                                 |

|                        |                                                                                                                                                   |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 3 | Documentos elaborados para la formalización del contrato (gestión)                                                                                |
| Fórmula                | $(\text{Documentos generados durante el proceso del contrato} / \text{documentos que deben elaborarse para la formalización del Contrato}) * 100$ |
| Línea base             | N/D                                                                                                                                               |

## L. Recursos

1. Acceso a Internet
2. Computadora
3. Impresora multifuncional
4. Línea telefónica convencional
5. Mobiliario
6. Papelería

## M. Formatos y reportes

### I. Formatos

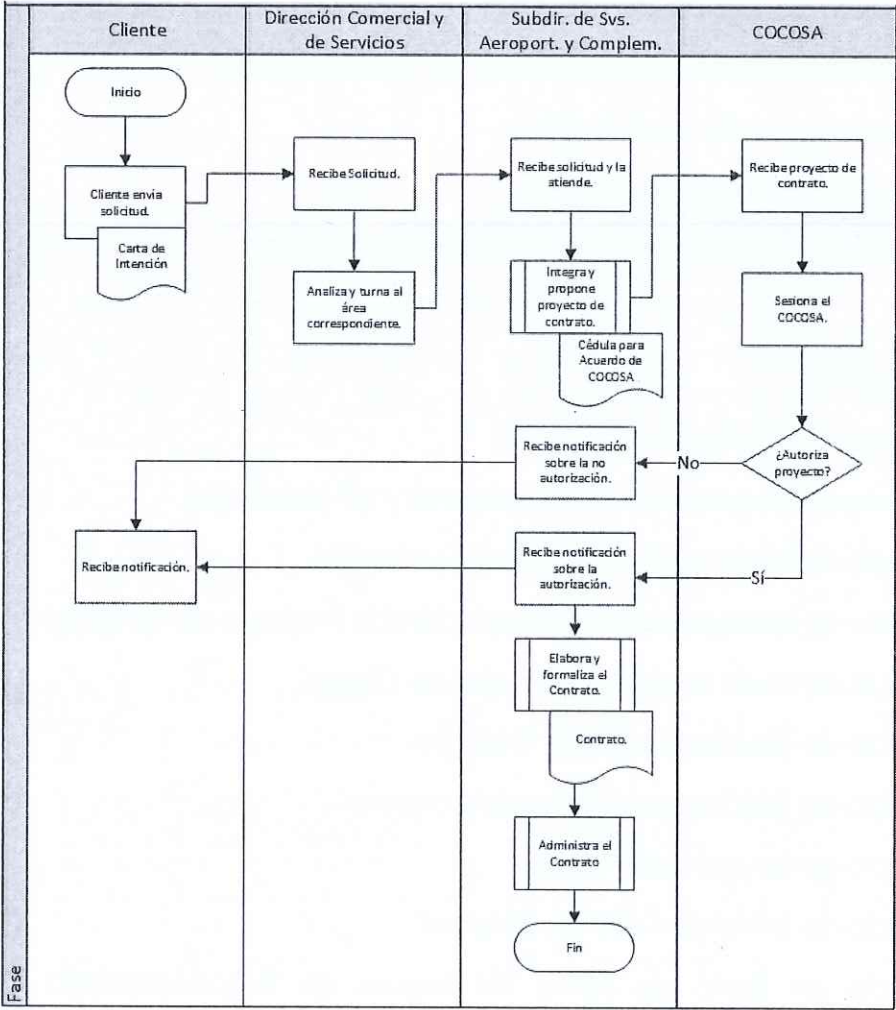
1. Formato de Cédula de COCOSA
2. Cálculo del Monto de la Garantía de Cumplimiento
3. Check-list de documentación
4. Formato para elaborar oficios
5. Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA

### II. Reportes

1. Cédula de COCOSA
2. Oficio de Levantamiento Dimensional y de Ubicación
3. Oficio de Envío de Condiciones Económicas
4. Oficio de Notificación de Autorización de Proyecto de Contrato
5. Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente
6. Oficio de Revisión Legal del Contrato
7. Oficio de Solicitud para firma de Contrato
8. Oficio de Revisión de Pólizas
9. Oficio de Envío de Contrato Original
10. Oficio de Envío de Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y de Garantía de Cumplimiento para Guarda y Custodia

N. Diagrama del proceso.

Proceso 7. Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.





## Procedimiento 1. Integración del expediente del cliente.

### A. Objetivo

Integrar la documentación legal y complementaria del cliente que solicita un Contrato de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios en AIFA, así como revisar que ésta sea legal y esté completa.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                                                                          |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales                                                                   |
| Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

### C. Reglas de Operación

1. El cliente enviará una Carta de Intención solicitando elaboración de un Contrato de Revisión de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios
2. La DCS recibirá la Carta de Intención y la turnará a la SSAC.
3. La SSAC enviará la documentación legal a la Dirección Jurídica para que la revise y emita su pronunciamiento. En caso de los contratos de seguridad la Dirección Operativa emitirá su visto bueno.
4. La SSAC recibirá el pronunciamiento legal de la Dirección Jurídica y de Operaciones, y turnará a la GSC el expediente. El cliente será asignado a un GC, previa recomendación de la CAE.
5. El GC solicitará la documentación legal y complementaria al cliente, la cual servirá para integrar el expediente y verá la viabilidad del proyecto de contrato. En caso de no recibir la documentación completa en un plazo de 15 días se descartará el proyecto.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                                           | Proveedor                |
|--------------------------------------------------|--------------------------|
| Escrituras Públicas de la empresa                | Dirección de Operaciones |
| Constancia de Situación Fiscal                   |                          |
| Identificación del Apoderado/Representante Legal |                          |
| Comprobante de domicilio                         |                          |
| Levantamiento Dimensional y de Ubicación         |                          |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



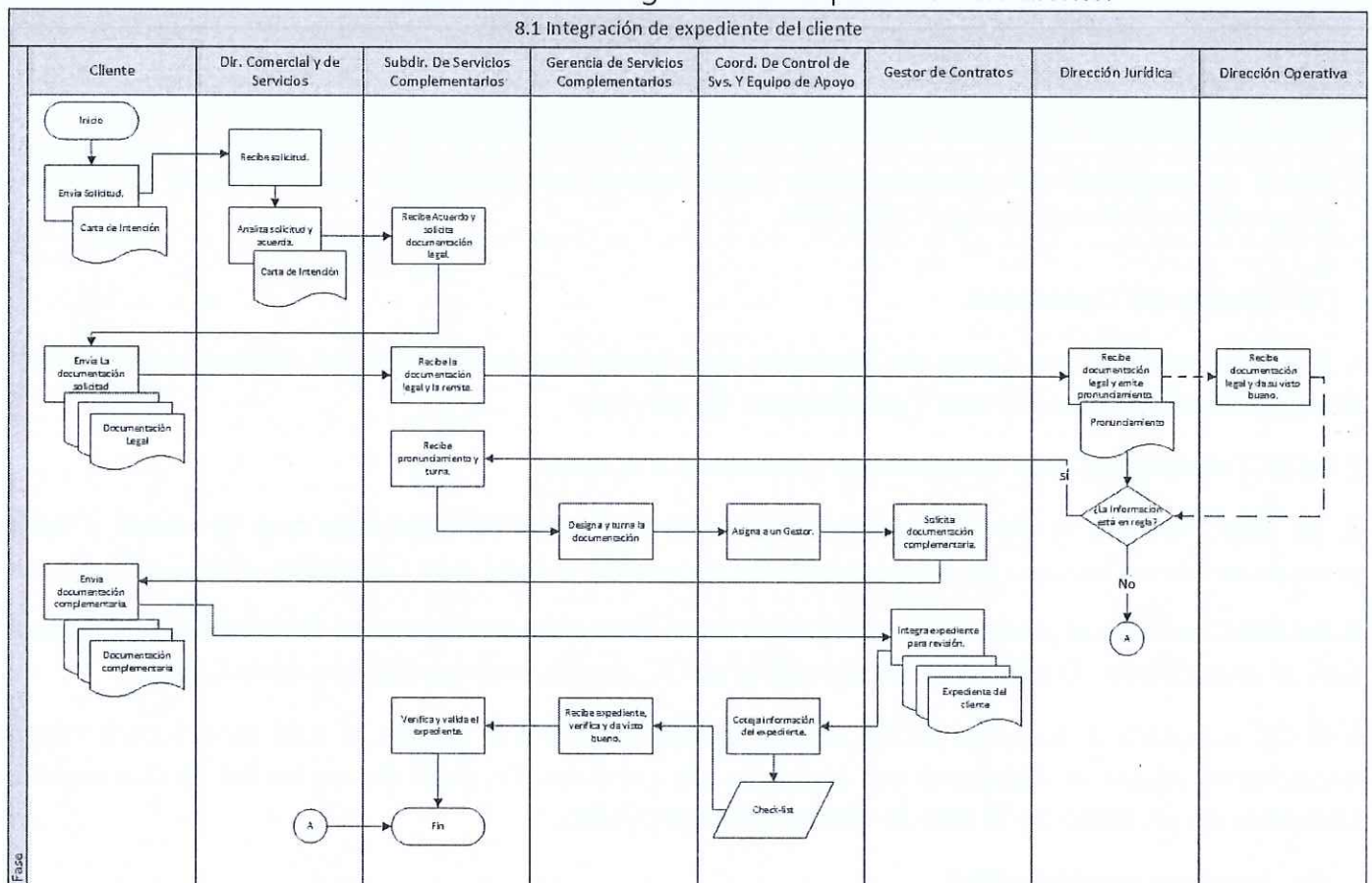
**Versión:** 1

## II. Entregables

| Entregable                            | Usuario                                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Carpeta con el expediente del cliente | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios |

## E. Diagrama.

### Procedimiento 7.1 Integración de expediente del cliente.



## F. Descripción

| No. | Actividad                                          | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                          | Responsables                   | Documentos                                                                                                                                          | Recursos                                                 |
|-----|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1   | Recibe Carta de Intención                          | El cliente presenta al AIFA una Carta de Intención con la finalidad de celebrar un contrato de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.                                                                                                                             | Cliente                        | (entradas)<br>Carta de Intención                                                                                                                    | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |
| 2   | Instruye que se atienda la solicitud               | La DCS instruye atender la solicitud a la SSAC para que ésta valore el tipo de contrato que necesita el cliente y la turnará a la SSAC.                                                                                                                                              | DSC                            | (entradas)<br>Carta de Intención                                                                                                                    | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |
| 3   | Envía la documentación legal a revisión            | La SSAC solicita la Escrituras Públicas, Constancia de Situación Fiscal, Identificación oficial del Apoderado Legal y Comprobante de Domicilio del cliente, y la envía a revisión de la Dirección Jurídica y de la Dirección de Operación cuando se trate de contratos de seguridad. | SSAC                           | (entradas)<br>Carta de Intención,<br>Escrituras Públicas,<br>Constancia de Situación Fiscal,<br>Identificación oficial,<br>Comprobante de Domicilio | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |
| 4   | Revisa documentación legal y emite pronunciamiento | La Dirección Jurídica recibe y revisa la documentación legal del cliente y emite pronunciamiento respectivo. La Dirección de Operación emite su visto bueno.                                                                                                                         | Dirección Jurídica y Operativa | (Entrada)<br>Documentación legal<br>(Salida)<br>Pronunciamiento                                                                                     | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |
| 5   | Recibe pronunciamientos                            | La SSAC recibe los pronunciamientos y turna a la GSC los documentos legales que presentó el cliente.                                                                                                                                                                                 | SSAC                           | (Entrada)<br>Pronunciamiento<br>(Salida) Carta de Intención,<br>Documentación Legal                                                                 | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |
| 6   | Asigna cliente a un Gestor de Contratos            | La GSC, con base en la propuesta de la CAE, designa a un GC para que éste contacte al cliente.                                                                                                                                                                                       | GSC                            | (Entrada) Carta de Intención,<br>Documentación Legal                                                                                                | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico<br>Institucional |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELLES

**Versión:** 1

|   |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                                                                                                 |                                                                                            |
|---|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Integra la documentación al expediente del cliente | El gestor de contratos solicita al cliente, a través del correo institucional y por vía telefónica, los Estados financieros o Estimado Neto Mensual para integrar el expediente. De ser necesario, se contacta al cliente las veces necesarias para que éste dé cumplimiento con el artículo 66 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos. Se hará el registro de las veces y el medio por el cual se ha dado seguimiento. | Gestor de contratos. | [Entrada] Carta de Intención, Documentación Legal y Estados financieros o Estimado Neto Mensual | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 8 | Revisa que el expediente del cliente esté completo | El gestor de contratos revisa que la documentación esté completa, a través del llenado de un check-list. Ante cualquier duda, se consulta con la CAE.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Gestor de contratos. | Check_list                                                                                      | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 9 | Coteja que el expediente del cliente esté completo | El gestor de contratos turna el expediente a CAE para que éste revise y coteje que la documentación esté completa, sea precisa y legible.                                                                                                                                                                                                                                                                                | CAE                  | [Entrada] Expediente [Salida] Expediente revisado                                               | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## Procedimiento 2. Proposición del proyecto del contrato al COCOSA.

### A. Objetivo

Proponer al COCOSA el proyecto de contrato, para que éste determine la rentabilidad y viabilidad, a través de las condiciones económicas que se sugieran.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                                                                          |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales                                                                   |
| Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

### C. Reglas de Operación

1. El GC elaborará y enviará las Condiciones Económicas al cliente para que las acepte. En caso de aceptar, éste nos enviará la aceptación por escrito en un plazo no mayor a 48 horas. Si no acepta las condiciones económicas se descartará su solicitud.
2. La GSC elaborará la Cédula para acuerdo del COCOSA y se proporcionará toda la documentación del cliente, para que sea validada por la GSC, la SSAC y la DCS.
3. La DCS propondrá el proyecto de contrato para que sea puesto a consideración, dentro del calendario de sesiones del COCOSA, para que éste autorice o rechace el proyecto.
4. EL GC notificará al cliente la procedencia o la no procedencia de su proyecto. En caso de aceptación se le solicitará al cliente los datos para su facturación.

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## D. Insumos y entregables

### I. Insumos

| Insumo                                           | Proveedor                                                 |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Carta de Intención                               | Cliente                                                   |
| Constancia de Situación Fiscal                   |                                                           |
| Identificación del Apoderado/Representante Legal |                                                           |
| Comprobante de domicilio                         |                                                           |
| Aceptación de Condiciones Económicas             |                                                           |
| Levantamiento Dimensional y de Ubicación         | Dirección de Operaciones                                  |
| Catálogo                                         | Instituto de Administración y Avalúo de Bienes Nacionales |

### II. Entregables

| Entregable                                                             | Usuario                                                    |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Oficio de Envío de Condiciones Económicas                              | Cliente                                                    |
| Cálculo para la Determinación del Monto de la Garantía de Cumplimiento | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios |
| Cédula para acuerdo del de COCOSA                                      | COCOSA                                                     |
| Oficio de Notificación de Autorización de Proyecto de Contrato         | Cliente                                                    |
| Oficio de Levantamiento Dimensionar y de Ubicación                     | Dirección de Operaciones                                   |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

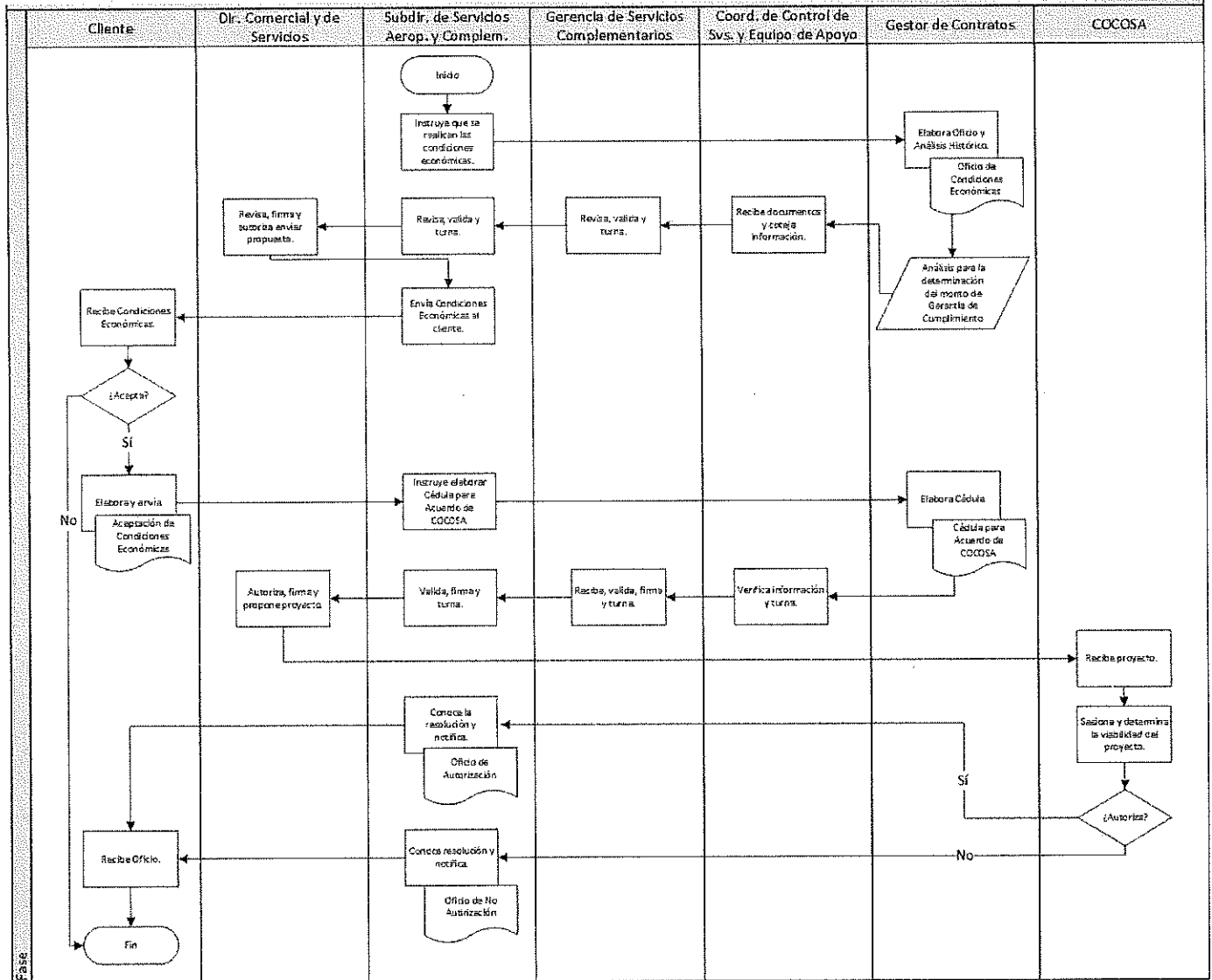
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## E. Diagrama.

### Procedimiento 7.2 Proposición del proyecto de contrato al COCOSA.



## F. Descripción

| No. | Actividad                                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Responsables         | Documentos                                                                                                                                    | Recursos                                                                                   |
|-----|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Elabora el Cálculo de Condiciones Económicas | El gestor de contratos elabora el Cálculo para la Determinación del Monto de la Garantía de Cumplimiento con base en los Estados financieros o Estimado Neto Mensual, en éste se calcula la contraprestación que el cliente debe pagar a AIFA. Elabora Oficio de Levantamiento Dimensional y de Ubicación a la DO.                            | Gestor de contratos. | Análisis Histórico para la Determinación del Monto de la Garantía de Cumplimiento (salida) Oficio de Levantamiento Dimensional y de Ubicación | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 2   | Recibe y realiza Levantamiento Dimensional   | DO recibe oficio, elabora dictamen del Levantamiento Dimensional y Croquis de Ubicación y lo remite a la GC.                                                                                                                                                                                                                                  | DO                   | (entrada) Oficio de Levantamiento Dimensional y de Ubicación (salida) Levantamiento Dimensional y Croquis de Ubicación                        | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 2   | Elabora las condiciones económicas           | El gestor de contratos recibe levantamiento y elabora el Oficio de Envío de Condiciones Económicas, el cual indica la cantidad que el cliente debe pagar en favor de AIFA por concepto de contraprestación, IMG y deberá elegir la garantía de cumplimiento que mejor le convenga (Póliza de Fianza, Depósito en Numerario o Carta Stand By). | Gestor de contratos. | (Salida) Oficio de Envío de Condiciones Económicas                                                                                            | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 3   | Pasa los documentos a revisión y firma       | El gestor de contratos pasa a revisión de la CAE el Cálculo para la Determinación del Monto de la Garantía de Cumplimiento y el Oficio de Envío de Condiciones Económicas.                                                                                                                                                                    | Gestor de contratos. | (Entrada) Oficio de Envío de Condiciones Económicas y Análisis Histórico (Salida) Oficio y Análisis revisados                                 | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

|   |                                             |                                                                                                                                                                                    |      |                                                                                                               |                                                                                      |
|---|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Recibe, revisa y pasa a la segunda revisión | La CAE revisa y rubrica los documentos cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita al GC las modificaciones pertinentes. Luego pasa a revisión de la GSC.       | CAE  | [Entrada] Oficio de Envío de Condiciones Económicas y Análisis Histórico (Salida) Oficio y Análisis revisados | Equipo de cómputo de Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 5 | Recibe, revisa y pasa a la tercera revisión | La GSC revisa y rubrica los documentos cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita a la CAE las modificaciones pertinentes. Luego pasar a revisión de la SSAC.  | GSC  | [Entrada] Oficio de Envío de Condiciones Económicas y Análisis Histórico (Salida) Oficio y Análisis revisados | Equipo de cómputo de Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 6 | Recibe y valida                             | La SSAC revisa y rubrica los documentos cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita a la GSC las modificaciones pertinentes. Luego solicita la firma de la DCS. | SSAC | [Entrada] Oficio de Envío de Condiciones Económicas y Análisis Histórico (Salida) Oficio y Análisis revisados | Equipo de cómputo de Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 7 | Recibe, revisa y firma                      | La DCS revisa y firma el Oficio de Envío de Condiciones Económicas e instruye que se envíe al cliente.                                                                             | DCS  | [Entrada] Oficio de Envío de Condiciones Económicas (Salida) Oficio firmado                                   | Equipo de cómputo de Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |

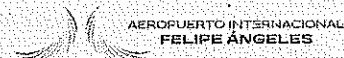
|    |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                      |                                                                                                                       |                                                                                            |
|----|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Envía Condiciones Económicas                       | El gestor de contratos envía las Condiciones Económicas al cliente para que éste las acepte, a través de entrega domiciliaria, solicitud para recolección del oficio o envío a través del correo institucional. Se le indica que mediante un escrito en un plazo no mayor a 48 horas deberá dar una contestación. | SSAC                 | [Salida]<br>Oficio de Envío de Condiciones Económicas                                                                 | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 9  | Recibe notificación de condiciones económicas      | Recibe notificación sobre condiciones económicas propuestas por AIFA y envía escrito de Aceptación de Condiciones Económicas, donde indicara el tipo de Garantía de Cumplimiento que otorga para cumplir con la contraprestación.                                                                                 | Cliente              | [Entrada]<br>Oficio de Envío de Condiciones Económicas<br>[Salida]<br>Escrito de Aceptación de Condiciones Económicas | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
|    | Recibe la aceptación de las condiciones económicas | Recibe la aceptación de las condiciones económicas e instruye a la GSC que elabore las Cédula para Acuerdo de COCOSA.                                                                                                                                                                                             | SSAC                 | [Entrada]<br>Escrito de Aceptación de Condiciones Económicas                                                          | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 10 | Elabora la Cédula para Acuerdo de COCOSA           | El GC elabora la Cédula para acuerdo del COCOSA y proporciona los soportes y antecedentes del cliente. Turna a la SSAC que sea validada y firmada.                                                                                                                                                                | Gestor de contratos. | [Salida]<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA                                                                             | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 11 | Recibe, valida y firma la Cédula                   | Recibe y valida que la documentación soporte y antecedentes sean correctos. De no existir observaciones, firma y turna a la DCS para que firme la Cédula de Acuerdo de COCOSA.                                                                                                                                    | SSAC                 | [Entrada]<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA<br>[Salida]<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA validada                      | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|    |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |                                                                                                          |                                                                                            |
|----|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | Recibe, valida, firma y propone el asunto                | La DCS recibe, valida que la documentación soporte y antecedentes sean correctos y firma. Propone el proyecto y se envía dentro del calendario de sesiones del COCOSA.                                                                                                                                       | DCS     | (Entrada)<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA validada<br>(Salida)<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA firmada | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 13 | Sesiona y determina la viabilidad del contrato           | El comité se reúne en la Sesión correspondiente, analiza el punto de acuerdo conforme a la documentación presentada y determina la autorización o rechazo del proyecto de contrato. Indica a la SSAC la decisión tomada.                                                                                     | COCOSA  | (Entrada)<br>Cédula para Acuerdo de COCOSA firmada<br>(Salida)<br>Acta de la Cédula de COCOSA            | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 14 | Notifica al cliente el estado de su proyecto de contrato | La SSAC notifica al cliente mediante el Oficio de Notificación de Autorización de Proyecto de Contrato la procedencia de su proyecto y las condiciones bajo las cuales fue aceptado el contrato. Se le solicita al cliente que envíe los datos para su facturación.                                          | SSAC    | (Salida)<br>Oficio de Notificación de Autorización de Proyecto de Contrato                               | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 15 | Recibe notificación de autorización de su contrato       | El cliente recibe la notificación de que su proyecto fue autorizado y notificará que está conforme con las condiciones económicas pactadas. Envía los datos para su facturación, indicando el uso del CFDI, correo electrónico, teléfono y contacto de la persona designada para realizar las facturaciones. | Cliente | (Entrada)<br>Oficio de Notificación de Autorización de Proyecto de Contrato                              | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |



### Procedimiento 3. Elaboración y formalización del Contrato.

#### A. Objetivo

Elaborar y formalizar el contrato de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios, con base en los instrumentos jurídicos aprobados por el COCOSA, para determinar los derechos y las obligaciones derivados de la relación contractual, cumplimentando la normativa y las tarifas proporcionadas por el Catálogo del INDAABIN.

#### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                                                                          |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales                                                                   |
| Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

#### C. Etapas

| Actividad                            | Tiempo estimado     |
|--------------------------------------|---------------------|
| Negociación y redacción del contrato | 1 a 7 días hábiles  |
| Revisión y aprobación del contrato   | 1 a 10 días hábiles |
| Firma del contrato                   | 1 a 5 días hábiles  |
| Archivo y registro del contrato      | 1 a 3 días hábiles  |

#### D. Reglas de Operación

1. El cliente proporcionará al GC los datos para facturación y ésta sea enviada a la Dirección de Administración para su alta en el GRP.
2. El GC elaborará el contrato para luego pasarlo a diversas revisiones internas y después se remitirá a la Dirección Jurídica para la revisión desde el punto de vista legal.
3. La Dirección Jurídica hará su pronunciamiento. En caso de haber correcciones u observaciones, se realizarán y se continuará con el trámite.
4. Se imprimirán 4 juegos de contratos con sus anexos.
5. Se solicitará al Apoderado Legal de la empresa para que firme y rubrique los contratos y anexos. Asimismo, se solicitará al Apoderado Legal del AIFA para que firme y rubrique los contratos y anexos. Si dentro de los 30 días naturales, luego de autorizado el proyecto de contrato por el COCOSA, no se formaliza, se someterá nuevamente a autorización de COCOSA.



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## E. Insumos y entregables

### I. Insumos

| Insumo                       | Proveedor                                                   |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Documentación complementaria | Cliente                                                     |
| Catálogo del INDABIN         | Instituto de Administración de Avalúos y Bienes Nacionales. |

### II. Entregables

| Entregable                                                           | Usuario                                                    |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente                        | Dirección de Administración                                |
| Oficio de Revisión Legal del Contrato                                | Dirección Jurídica                                         |
| Contrato de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios |
| Contrato de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios | Gerencia de Servicios Complementarios                      |
|                                                                      | Archivo de la Dirección Comercial                          |
|                                                                      | Dirección de Administración                                |
|                                                                      | Cliente                                                    |
| Oficio de Solicitud para firma de Contrato                           | Cliente                                                    |
|                                                                      | Apoderado Legal                                            |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

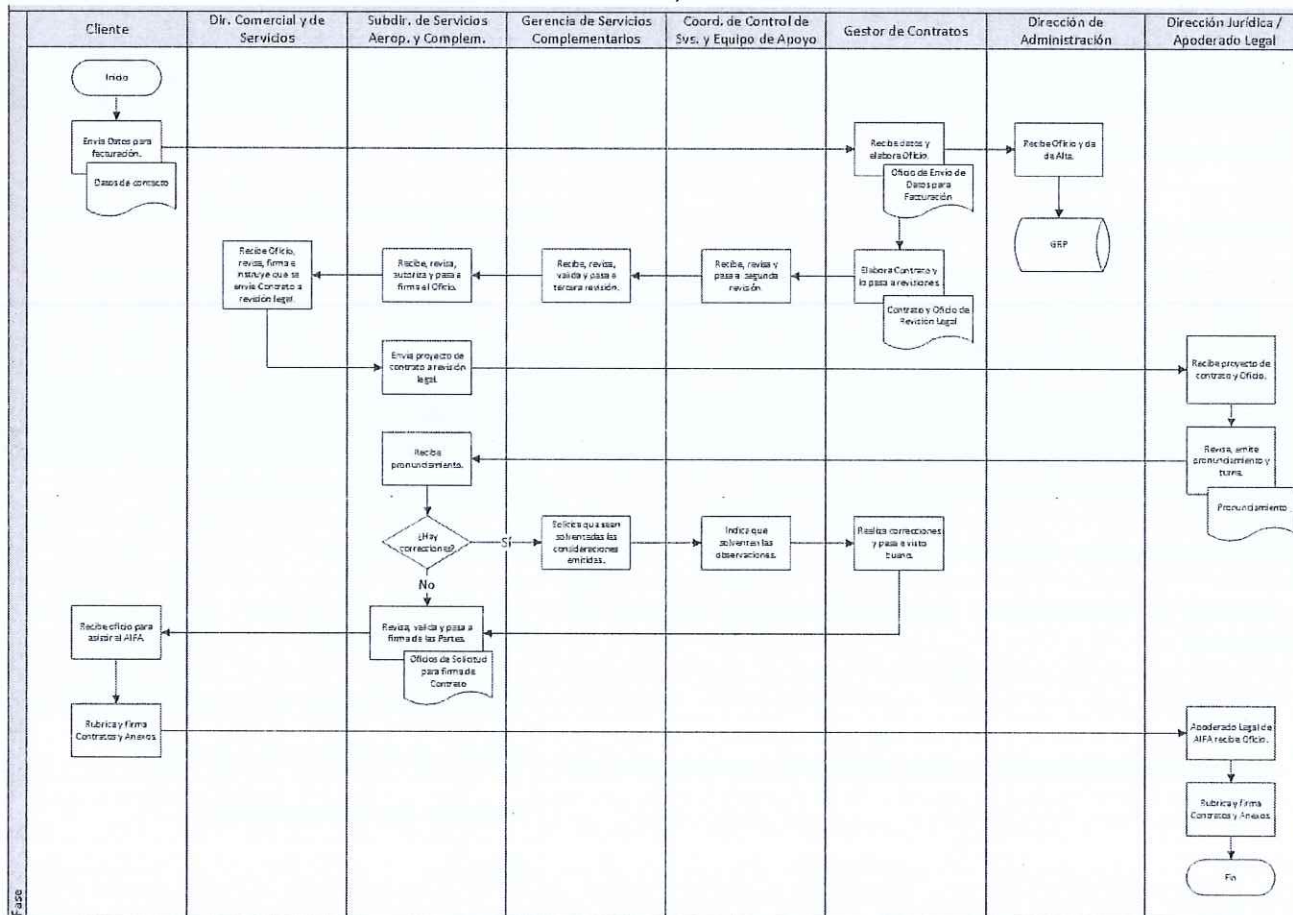
**Versión:** 1



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## F. Diagrama.

### Procedimiento 7.3 Elaboración y formalización del Contrato.



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## G. Descripción

| No. | Actividad                                                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Responsables                | Documentos                                                                                                                   | Recursos                                                                                   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Proporciona los datos para facturación                                   | El gestor de contratos proporciona a la Dirección de Administración los datos de facturación del cliente, a través del Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente.                                                                                                                                            | Gestor de contratos.        | [Salida]<br>Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente                                                                    | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 2   | Recibe un oficio para dar de alta a un cliente en el GRP                 | La Dirección de Administración recibe el Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente y hace la gestión correspondiente en su sistema de facturación.                                                                                                                                                           | Dirección de Administración | [Entrada]<br>Oficio de Envío de Datos para Alta de Cliente                                                                   | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 3   | Elabora el contrato y oficio para su revisión legal y lo pasa a revisión | El gestor de contratos elabora el instrumento jurídico, conforme a los modelos autorizados por el COCOSA, y el Oficio para Revisión Legal del Contrato. Integra al contrato los anexos que serán revisados por la AFAC. El gestor de contratos pasa el contrato, sus anexos y el oficio para revisión de la CAE. | Gestor de contratos.        | Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA<br>[Salida]<br>Oficio para Revisión Legal del Contrato                           | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 4   | Recibe, revisa y pasa a la segunda revisión                              | La CAE revisa el contrato y sus anexos, y rubrica el oficio cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita al GC las modificaciones pertinentes. Luego pasa a revisión de la GSC.                                                                                                                | CAE                         | [Entrada]<br>Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA<br>[Salida]<br>Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA revisado | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 5   | Recibe, revisa y pasa a la tercera revisión                              | La GSC revisa el contrato y sus anexos, y rubrica el oficio cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita las modificaciones a la CAE pertinentes. Luego pasan a revisión de la SSAC.                                                                                                           | GSC                         | [Entrada]<br>Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA revisado<br>[Salida]                                                | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word                    |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|    |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                     |                    |                                                                                                                                                      |                                                                                            |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                     |                    | Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA validado                                                                                                 | Microsoft Excel                                                                            |
| 6  | Recibe y valida                                                                 | La SSAC revisa el contrato y sus anexos, y rubrica el oficio cuando considere que estén correctos, de lo contrario solicita a la GSC las modificaciones pertinentes. Luego solicita la firma del oficio por la DCS. | SSAC               | [Entrada] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA validado<br>[Salida] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio autorizados          | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 7  | Recibe, revisa y firma                                                          | La DCS revisa y firma el Oficio para Revisión Legal del Contrato e instruye a la SSAC que envíe el proyecto de contrato, sus anexos y el oficio a la Dirección Jurídica.                                            | DCS                | [Entrada] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio autorizados<br>[Salida] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio firmados | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 8  | Envía contrato, anexos y oficio para revisión legal                             | La SSAC envía a Dirección Jurídica el proyecto de contrato a formalizar sus anexos y el oficio para su revisión desde el punto de vista legal.                                                                      | SSAC               | [Salida] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio firmados                                                                               | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 9  | Recibe contrato, anexos y oficio para revisión legal y emite su pronunciamiento | La Dirección Jurídica recibe el proyecto de contrato, lo revisa, emite los comentarios correspondientes y devuelve a la SSAC.                                                                                       | Dirección Jurídica | [Entrada] Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA y Oficio firmados<br>[Salida] Oficio de Observaciones                                          | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 10 | Recibe pronunciamiento y lo turna para                                          | La SSAC recibe pronunciamiento de la Dirección Jurídica sobre la revisión del proyecto de contrato                                                                                                                  | SSAC               | [Entrada] Oficio de Observaciones                                                                                                                    | Equipo de cómputo                                                                          |



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|    |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                                                                                                           |                                                                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | solventar consideraciones                                             | y turna a la GSC, para atender las consideraciones hechas.                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |                                                                                                           | Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel                                                       |
| 11 | Se solventan las observaciones                                        | La GSC indica a la CAE las consideraciones que se hicieron, para que sean solventadas por el gestor de contratos. Una vez realizadas se pasa nuevamente a validación de la SSAC.                                                                                                                                                       | GSC                  | [Entrada]<br>Oficio de Observaciones<br>[Salida]<br>Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA corregido | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel                                  |
| 12 | Valida e instruye que se cite a las partes para la firma del contrato | La SSAC valida que los cambios se hayan efectuado e instruye que se elaboren los Oficios para citar a las partes para firmar el Contrato.                                                                                                                                                                                              | SSAC                 | [Entrada]<br>Oficio de Observaciones<br>[Salida]<br>Modelo de Contrato autorizado por el COCOSA corregido | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel                                  |
| 13 | Elabora y envía un oficio para firma del contrato                     | La SSAC instruye a la GSC que cite al cliente para la firma del contrato y rubricar cada una de las hojas, a través del Oficio de Solicitud para firma de Contrato. Por otro lado, se solicita al Apoderado Legal que firme el Contrato y rubrique cada una de sus hojas, a través de otro Oficio de Solicitud para firma de Contrato. | SSAC                 | [Salida]<br>Oficio de Solicitud para firma de Contrato para el cliente                                    | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel                                  |
| 14 | Imprime contratos                                                     | El gestor de contratos imprime 6 juegos de contratos con sus anexos y prepara las condiciones para que se lleve a cabo la celebración del contrato.                                                                                                                                                                                    | Gestor de contratos. | [Salida]<br>Contratos y anexos impresos                                                                   | Equipo de cómputo,<br>Impresora multifuncional<br><br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|    |                                        |                                                                                                                                         |                 |                                                                                                                                             |                                                                                            |
|----|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | Firma el Contrato y rubrica sus anexos | El cliente recibe el oficio y asiste a las instalaciones de AIFA para firmar el contrato y rubricar cada una de sus fojas y los anexos. | Cliente         | [Entrada]<br>Oficio de Solicitud para firma de Contrato                                                                                     | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 16 | Recibe contrato firmado por el cliente | La SSAC recibe el Contrato firmado por el cliente y sus anexos y lo remite al Apoderado Legal para recabar su firma y rúbricas.         | SSAC            | [Entrada]<br>Contrato firmado y anexos rubricados por el cliente                                                                            | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 17 | Firma el Contrato y rubrica sus anexos | El Apoderado Legal de AIFA recibe y firma el contrato y rubrica cada una de sus fojas y los anexos.                                     | Apoderado Legal | [Entrada]<br>Contrato firmado y anexos rubricados por el cliente<br>[Salida]<br>Contrato firmado y anexos rubricados por el Apoderado Legal | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



#### Procedimiento 4. Administración del contrato.

##### A. Objetivo

Remitir el Contrato formalizado a distintos Usuarios, para autorización de la AFAC e inscripción en la RAM, en cumplimiento con la normatividad, así como para poder hacer efectiva cada una de las Cláusulas que se acordaron entre AIFA y el cliente.

##### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                        |
| Ley de Aeropuertos                                                                         |
| Ley Federal de Seguridad Privada                                                           |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales |

##### C. Reglas de Operación

1. Se solicitará al cliente que dé cumplimiento con la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil, si es que no la entregaron el mismo día de la formalización del Contrato. Se remitirá a la Dirección de Administración, para su revisión.
2. Se solicitará al cliente que dé cumplimiento con la Garantía de Cumplimiento, dentro de los primeros 20 días después de la formalización del Contrato. Se remitirá la Póliza de Fianza o el Depósito en Garantía a la Dirección de Administración y la Carta Stand By a la Dirección Jurídica, para su revisión.
3. La Dirección de Administración o la Dirección Jurídica emitirá sus observaciones para que sean solventadas por el cliente. En caso de requerir modificaciones se le hará la notificación al cliente.
4. El GC solicitará las pólizas originales al cliente, para enviarlas a guarda y custodia de la Dirección de Administración.
5. Se hace entrega del Contrato al cliente, otro a la Dirección de Administración y otro se manda al archivo de la Dirección Comercial y de Servicios, dentro de los primeros 20 días luego de formalizado el Contrato; se resguardan dos juegos dentro de la SSAC.

**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## D. Insumos y entregables

### I. Insumos

| Insumo                                                               | Proveedor                          |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Contrato de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios | Dirección Comercial y de Servicios |
| Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil                            | Cliente                            |
| Garantía de Cumplimiento                                             | Cliente                            |

### II. Entregables

| Entregable                                                                                                        | Usuario                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Oficio de Envío de Contrato Original                                                                              | Cliente                           |
| Oficio de Envío de Contrato Original                                                                              | Dirección de Administración       |
| Oficio de Envío de Contrato Original                                                                              | Archivo de la Dirección Comercial |
| Contratos y anexos                                                                                                | GSC                               |
| Oficio de Envío de Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y de Garantía de Cumplimiento para Guarda y Custodia | Dirección de Administración       |



#### Procedimiento 7.4 Administración del Contrato.



**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## F. Descripción

| No. | Actividad                                      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                   | Responsables      | Documentos                                                                                                                                                                                               | Recursos                                                                                   |
|-----|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Elabora oficio para la revisión de las Pólizas | El GC solicita al cliente que proporcione la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento, y elabora el Oficio de Revisión de Pólizas de la Dirección de Administración o Jurídica (en el caso de Carta Stand By). | Gestor contratos. | de (Salida)<br>Oficio de Revisión de Pólizas                                                                                                                                                             | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 2   | Envía Pólizas                                  | El cliente recibe la instrucción de proporcionar la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento y las envía para visto bueno.                                                                                     | Cliente           | (Salida)<br>Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento                                                                                                                      | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |
| 3   | Envía a revisión de Pólizas                    | El GC recibe las Pólizas y las envía junto con los oficios para que sean revisadas por las Direcciones correspondientes y emitan sus observaciones.                                                                                           | Gestor contratos. | de (Entrada)<br>Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento<br>(Salidas)<br>Oficio de Revisión de la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento | Equipo de cómputo<br>Correo electrónico Institucional<br>Microsoft Word<br>Microsoft Excel |

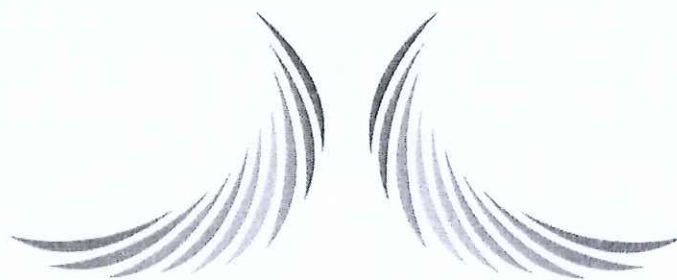
**Macroproceso:** Administración de los Servicios Comerciales, Aeroportuarios y Complementarios.

**Proceso:** Formalización de Contratos de Arrendamiento para aerolíneas y prestadores de servicios.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

|   |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                  |                                                                                                                                              |                                                                                   |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Recibe y emite observaciones                                                  | La Dirección de Administración o Jurídica (en el caso de Carta Stand By) recibe, evalúa y emite sus observaciones sobre las Pólizas, para que sean subsanadas por el cliente.                                   | Dirección de Administración o Dirección Jurídica                                 | (Entrada) Oficio de Revisión de la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y la Garantía de Cumplimiento [Salida] Oficio con observaciones | Equipo de cómputo Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 5 | Recibe las observaciones, avisa al cliente y remitirá las Pólizas a resguardo | El GC recibe las observaciones de las Pólizas y contacta al cliente para que solicite las correcciones en caso de haberlas. Elabora Oficio de Envío de Pólizas para Resguardo a la Dirección de Administración. | Gestor contratos.                                                                | (Entrada) Oficio con observaciones [Salida] Oficio de Envío de Pólizas para Resguardo                                                        | Equipo de cómputo Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 6 | Envía Contratos                                                               | El GC elabora Oficio de Remisión de Contrato para la Dirección de Administración, para el Archivo de la Dirección Comercial, para el Cliente, para la GSC y uno se queda con el GC.                             | Gestor contratos.                                                                | (Entrada) Contrato y Anexos [Salida] Oficio de Remisión de Contrato                                                                          | Equipo de cómputo Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |
| 7 | Recibe Contrato y Pólizas                                                     | La Dirección de Administración, recibe Contrato, Anexos y Pólizas; el Archivo de la Dirección Comercial, el Cliente y la GSC reciben una copia del Contrato con su Anexos.                                      | Dirección de Administración, Archivo de la Dirección Comercial, Cliente y la GSC | (Entrada) Contrato y Anexos                                                                                                                  | Equipo de cómputo Correo electrónico Institucional Microsoft Word Microsoft Excel |



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
**FELIPE ÁNGELES**

## Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

Macroproceso:  
Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.

Proceso:  
8. Comercialización de espacios comerciales y  
espacios publicitarios.

Fecha de  
Aprobación

09/09/2025

Versión

1.0



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

### Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimiento

| Fecha de Elaboración |    |      | Tipo de Manual |                  | Versión |
|----------------------|----|------|----------------|------------------|---------|
| 07                   | 04 | 2025 | Nuevo [ ]      | Modificación [X] | 1       |

### Nombre del Manual de Proceso y Procedimiento

Manual de Proceso y Procedimiento de la Dirección Comercial y de Servicios

### Objetivo

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

| Contenido                                                                                  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso                                                                                    | Subproceso | Procedimientos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8.Comercialización de espacios comerciales y espacios publicitarios (Por Concurso Público) | No Aplica  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Obtención de dictamen Cocosa.</li><li>2. Gestión de Concurso Público.</li><li>3. Gestión de Concurso por Invitación.</li><li>4. Asignación Directa</li><li>5. Elaboración de Contrato.</li><li>6. Verificación Pólizas de responsabilidad Civil y Póliza de garantía de cumplimiento.</li><li>7. Tramitar proyectos para Adaptación e Imagen de los espacios.</li><li>8. Gestión del Contrato.</li></ol> |

| Nombre / Puesto                                                              | Participación | Firma |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|
| Lic. Juan Carlos Rivera Huerta.<br>Coordinador de Servicios Comerciales      | Elaboró       |       |
| Mtro. Guillermo Martínez Espinosa.<br>Gerente de Espacios Publicitarios      | Revisó        |       |
| Mtro. Román Arturo Vicencio Estrada.<br>Subdirector de Servicios Comerciales | Aprobó        |       |

### Observaciones

Sin observaciones.



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1

## Glosario de Términos y Siglas

### Términos

| Término                         | Definición                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interesado -Arrendatario        | Persona física o moral, facultada para usar, gozar y disfrutar del bien arrendado.                                                                                                                                                                              |
| Espacio -Bien arrendado         | El bien ubicado en el aeropuerto, otorgado en arrendamiento mediante contrato a una persona física o moral.                                                                                                                                                     |
| Instrumento jurídico            | Contrato o convenio en el cual se establecen las obligaciones y derechos de los clientes y del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.                                                                                                                         |
| Dictamen de Justipreciación     | Documento expedido por el órgano valuador, local o federal, en el que se plasma el monto de renta mínimo a pagar por los clientes en su carácter de arrendatarios.                                                                                              |
| Servicios Comerciales           | Son los que se refieren a la venta de diversos productos y servicios a los usuarios del aeródromo civil y que no son esenciales, ni para la operación del mismo, ni para las aeronaves, de acuerdo a lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Aeropuertos. |
| Proyecto de adaptación e imagen | Proyecto donde se observan los trabajos de construcción, conexión de los servicios, materiales e imagen del espacio arrendado.                                                                                                                                  |
| Ingreso Mínimo Garantizado      | Contraprestación mínima que deberá pagar el Arrendatario de un espacio al Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.                                                                                                                                              |

### Siglas

| Sigla    | Definición                                                                                                       |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AIFA     | Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles                                                                          |
| COCOSA   | Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales |
| GSC      | Gerencia de Servicios Comerciales                                                                                |
| GEP      | Gerencia de Espacios Publicitarios                                                                               |
| INDAABIN | Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales                                                       |
| GRP      | Government Resource Planning: Planificación de Recursos Gubernamentales                                          |

## Normativa Aplicable

| Nombre de la Normativa                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos                                     |
| Ley de Sociedades Mercantiles                                                             |
| Código de Comercio                                                                        |
| Código Fiscal de la Federación                                                            |
| Código Civil Federal                                                                      |
| Ley del Impuesto al Valor Agregado                                                        |
| Ley de Aeropuertos                                                                        |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                       |
| Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito                                           |
| Ley General de Bienes Nacionales.                                                         |
| Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas                                                 |
| Ley Federal de Entidades Paraestatales                                                    |
| Manual de Integración y funcionamiento del Comité Interno de Contratación                 |
| Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales (COCOSA) |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Version:** 1

## Integración del Proceso

### A. Nombre

Comercialización de espacios comerciales y espacios publicitarios.

### B. Objetivo

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

### C. Reglas de Operación

1. Se asignarán los espacios y servicios en específico, previa justificación y acreditación de criterios de economía, eficacia, eficiencia, y honradez.
2. Para la publicación de espacios sujetos al concurso, deberá solicitarse un levantamiento al área de operaciones, con la finalidad de que se conozcan las características del espacio próximo a arrendar.
3. El instrumento jurídico resultante del acta fallo del concurso será formalizado conforme a los plazos establecidos en las bases de este.
4. Todos los procedimientos para la asignación de espacios deberán ser autorizados previamente por el COCOSA.
5. En caso de modificación en cualquiera de las condiciones aprobadas por el COCOSA deberán ser informadas al comité.
6. Los importes que resulten en la determinación de condiciones económicas a presentar al COCOSA [Renta, Contraprestación o Ingreso Mínimo Garantizado], se deberán redondear en múltiplos de \$50.00 (cincuenta pesos 00/100 M.N.) de forma ascendente.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                           | Proveedor                                                                                       |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Carta de Intención.              | Interesado-arrendatario                                                                         |
| Estudio de Mercado.              | Interesado-arrendatario                                                                         |
| Proyecto de Adaptación e Imagen. | Interesado-arrendatario                                                                         |
| Acta entrega-recepción.          | Gerencia de Servicios Comerciales-Gerencia de Espacios Publicitarios<br>Interesado-arrendatario |



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

## II. Entregables

| Entregable                 | Usuario                                                                                                   |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Punto de acuerdo.          | Gerencia de Servicios Comerciales-<br>Gerencia de Espacios Publicitarios -<br>COCOSA                      |
| Dictamen COCOSA.           | Gerencia de Servicios Comerciales-<br>Gerencia de Espacios Publicitarios                                  |
| Bases del concurso.        | Gerencia de Servicios Comerciales-<br>Gerencia de Espacios Publicitarios<br>Interesado-arrendatario       |
| Contrato de arrendamiento. | Gerencia de Servicios Comerciales-<br>Gerencia de Espacios Publicitarios Dir.<br>jurídica Dir. Operación. |

## E. Eventos detonadores

| Procedimiento                                                                       | Evento detonador                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Obtención de dictamen COCOSA.                                                       | Carta intención- estudio de mercado |
| Elaboración de Contrato.                                                            | Carta intención-Dictamen COCOSA     |
| Gestión de Concurso Público.                                                        | Formalización del Contrato          |
| Verificación Pólizas de responsabilidad Civil y Póliza de garantía de cumplimiento. | Formalización del Contrato          |
| Tramitar proyecto para Adaptación e Imagen de los espacios.                         | Proyecto de Adaptación e Imagen     |
| Gestión del Contrato.                                                               | Inicio de operaciones               |

## F. Roles y responsabilidades

| Rol                                                                  | Responsabilidades                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Subdirector de Servicios Comerciales                                 | Proponer los casos ante el COCOSA.                                                                                  |
| Gerencia de Servicios Comerciales-Gerencia de Espacios Publicitarios | Integrar, analizar, validar, elaborar y supervisar la información referente a la comercialización de espacios.      |
| Gestor de Contratos                                                  | Coadyuvar a la elaboración y administración de los contratos, captura la información del proceso en el Sistema GRP. |
| Interesado- Arrendatario                                             | Presentar una propuesta por medio de una carta intención.                                                           |



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## G. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

1. Correo electrónico institucional.
2. Microsoft Office.
3. GRP.

## H. Riesgos

| No. | Procedimiento / actividad | Descripción del riesgo                             | Clasificación de riesgo | Descripción del factor de riesgo                                                              | Clasificación del factor de riesgo | Descripción del factor de riesgo                                                             | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto                                                                                                              | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|-----|---------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1   | Asignación del Espacio    | Contratos comerciales, adjudicados incorrectamente | Sustantivo              | Falta de instrumentación de acciones para comercializar los espacios.                         | Técnico-Administrativo             | Falta la entrega y recepción de la infraestructura de entidad correspondiente hacia el AIFA. | Técnico-Administrativo   | Contratos comerciales donde exista discrecionalidad y se adjudiquen a personas que no demuestren la capacidad técnica, jurídica y financiera | Por evento   | Grave            | Inusual                    |
| 2   | Asignación del Espacio    | Oferta comercial y de servicios insuficiente.      | Sustantivo              | No existencia de un perfil mínimo para realizar el arrendamiento de los espacios comerciales. | Técnico-Administrativo             | No contar con el modelo de negocio formalizado                                               | Técnico-Administrativo   | Ausencia de suficiente oferta comercial y de servicios que requieren los usuarios, para la operación                                         | Por evento   | Grave            | Media                      |

## I. Controles asociados al riesgo

| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control                                                               | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1                      | Informe de formalización de contratos                                                 | Preventivo      | No               | No          | No        | No          | Deficiente                | No         |
| 1                      | Actualización de archivo digital, con la documentación legal de cada empresa asignada | Preventivo      | No               | No          | No        | No          | Deficiente                | No         |
| 2                      | Elaborar tablero indicador de los locales asignados y los pendientes por asignar      | Preventivo      | No               | No          | No        | No          | Deficiente                | No         |
| 2                      | Informe de los giros ofertados por el AIFA                                            | Preventivo      | No               | No          | No        | No          | Deficiente                | No         |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## J. Indicadores y Métricas

|                        |                                                                              |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 1 | Locales Arrendados y disponibilidad                                          |
| Fórmula                | $(Q \text{ de locales arrendados} / Q \text{ de locales disponibles}) * 100$ |
| Línea base             | 0                                                                            |

|                        |                                                                                |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 2 | Espacios Publicitarios Arrendados y disponibilidad                             |
| Fórmula                | $(Q \text{ de espacios arrendados} / Q \text{ de espacios disponibles}) * 100$ |
| Línea base             | 0                                                                              |

## K. Recursos

1. Acceso a Internet
2. Equipo de cómputo
3. Impresora multifuncional
4. Línea telefónica convencional
5. Mobiliario
6. Papelería
7. Pantalla inteligente

## L. Formatos y reportes

### I. Formatos

1. Punto de Acuerdo
2. Cedula COCOSA
3. Croquis de ubicación
4. Inventario
5. Acta administrativa de ocupación
6. Relación de sustancias prohibidas
7. Acta administrativa entrega- recepción

### II. Reportes

1. Estatus de contratos
2. Estatus de bienes arrendados
3. Matriz de Indicadores de Riesgos
4. Reporte de objetivos prioritarios
5. Matriz de Administración de Riesgos

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

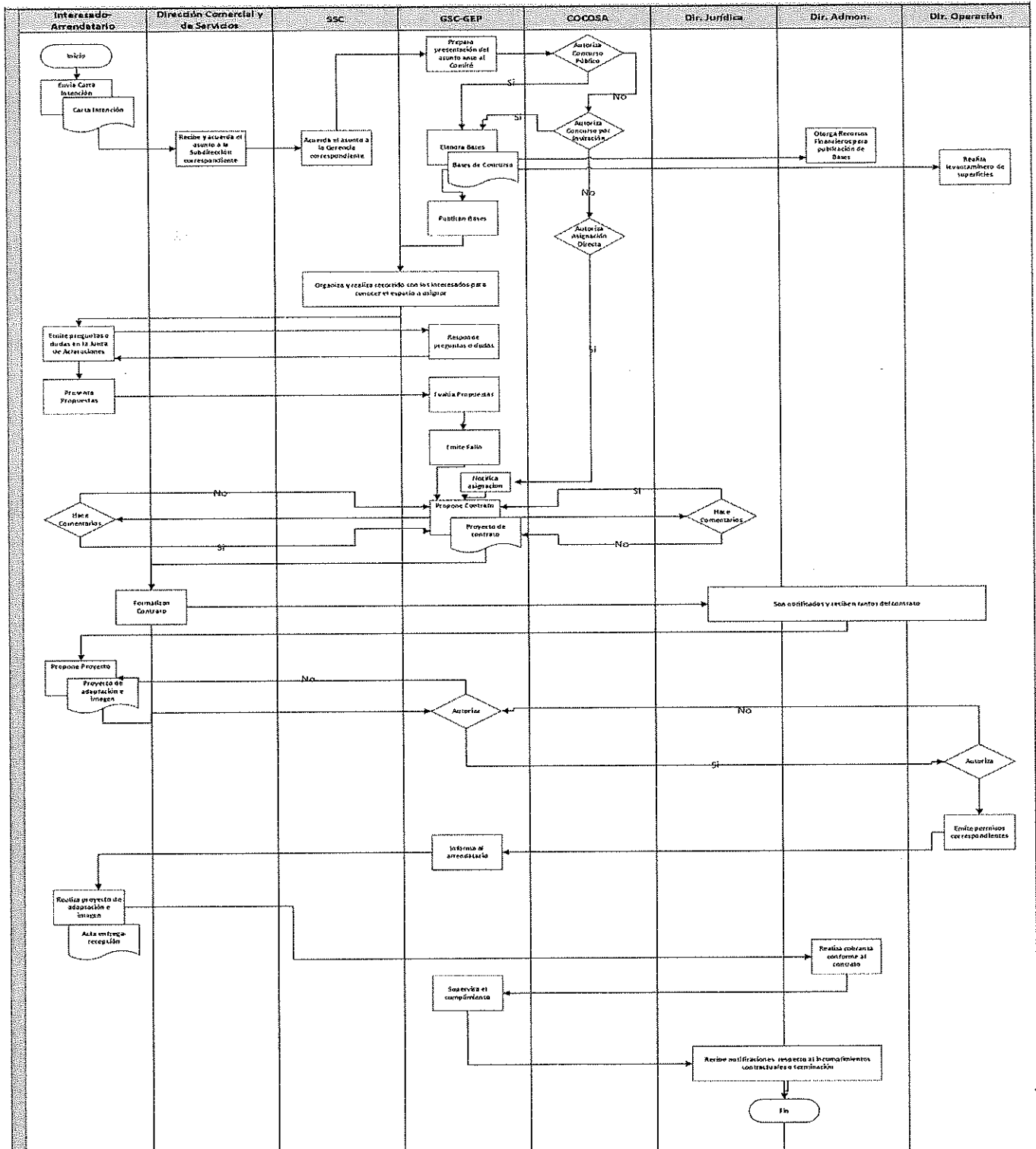
**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

## M. Diagrama del proceso.

### Proceso 8. Comercialización de espacios comerciales y espacios publicitarios.



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

## Procedimiento 1. Obtención de dictamen COCOSA

### A. Objetivo

Autorizar el tipo de procedimiento de asignación por el COCOSA.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual de Integración y funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales (COCOSA) |
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales AIFA                                                                      |

### C. Reglas de Operación

1. Todos los asuntos relacionados con contrataciones, renovaciones, cancelaciones y modificación a los instrumentos jurídicos celebrados por concepto de servicios comerciales deberán ser sometidos a consideración del COCOSA, para lo cual es necesario que toda propuesta se sustente técnica y financieramente, a fin de determinar las condiciones bajo las cuales se autorizan las contrataciones, tarifas y créditos.
2. El Subdirector Comercial y de Servicios deberá asegurar que el arrendamiento de espacios, así como la prestación de servicios comerciales, propicie para el AIFA las mejores condiciones en cuanto a ingresos, calidad, equidad, servicio e imagen.
3. Únicamente se someterán asuntos al COCOSA cuando el cliente cumpla con todos los requisitos económicos, legales, técnicos y administrativos necesarios.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo             | Proveedor                                                          |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Cartas intención   | Interesado-arrendatario                                            |
| Estudio de Mercado | Interesado-arrendatario                                            |
| Punto de Acuerdo   | Gerencia Servicios Comerciales,<br>Gerencia Espacios Publicitarios |
| Cedulas            | Gerencia Servicios Comerciales,<br>Gerencia Espacios Publicitarios |
| Presentación       | Gerencia Servicios Comerciales,<br>Gerencia Espacios Publicitarios |



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

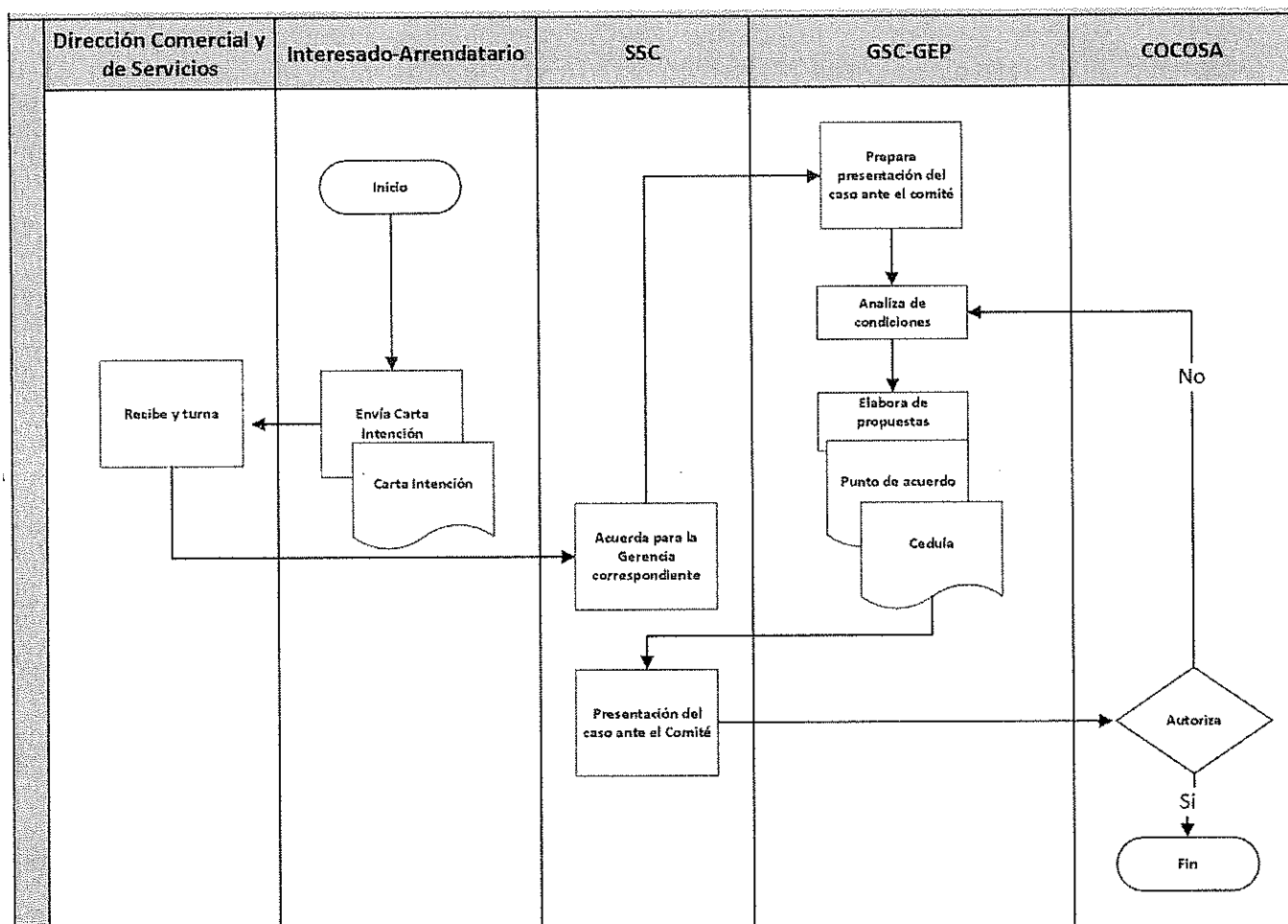
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## E. Diagrama.

### Procedimiento 8.1 Obtención dictamen COCOSA



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## F. Descripción

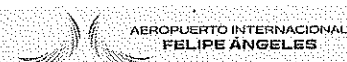
| No. | Actividad                      | Descripción                                                                                                                                                                                                           | Responsables                                                                                          | Documentos       | Recursos                                                                                      |
|-----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Recibe de cartas intención     | Los interesados envían cartas de intención de arrendar un espacio específico, el gestor integra los datos en una base de datos general.                                                                               | Gestor de contratos                                                                                   | Cartas Intención | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Analiza condiciones técnicas   | Conforme a lo ofertado en las cartas intención se priorizan los espacios apegándose al Plan Maestro de Desarrollo, solicitan un levantamiento de los espacios solicitados conforme a la base de datos de Interesados. | Subdirector de Servicios Comerciales, Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios | Cartas intención | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 3   | Analiza condiciones económicas | Conforme a lo ofertado en las cartas intención se verifica que las cantidades sean iguales o superiores a lo establecido en el dictamen de justipreciación.                                                           | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios                                       | Cartas intención | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 4   | Elabora Puntos de Acuerdo      | Conforme al análisis, se plasman las consideraciones, motivos y propuestas.                                                                                                                                           | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios                                       | Punto de Acuerdo | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 5   | Elabora Cédulas                | Se elabora la Cedula de exposición de los aspectos relevantes del tipo de procedimiento propuesto.                                                                                                                    | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios                                       | Cédula           | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 6   | Elabora Presentación PP        | Se elabora de forma resumida la exposición de los casos presentados al Comité.                                                                                                                                        | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios                                       |                  | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario              |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|   |                                                  |                                                                          |                                      |                  |                      |
|---|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------|----------------------|
| 7 | Entrega carpeta al Secretario Técnico del Comité | Integración de carpetas con asuntos a someter en Sesión.                 | Subdirector de Servicios Comerciales | Casos propuestos | Papelería            |
| 8 | Expone asuntos ante comité                       | Se exponen los casos y se resuelven dudas de los integrantes del comité. | Subdirector de Servicios Comerciales |                  | Pantalla Inteligente |

## Procedimiento 2. Gestión de Concurso público

### A. Objetivo

Obtener las mejores condiciones técnicas y económicas en beneficio del AIFA, considerando como mínimo las establecidas en el Dictamen de Justipreciación emitido por el INDAABIN.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales |

### C. Reglas de Operación

1. Solo serán considerados participantes, aquellos que cumplan con los requisitos establecidos en las bases del concurso.
2. Para todo acto se deberán observar los criterios de economía, eficacia, eficiencia, y honradez.
3. Se deberán respetar las fechas establecidas en las Bases del concurso, y solo podrán modificarse en casos previamente justificados y los participantes deberán ser informados por lo menos 24 horas antes de la celebración del acto en cuestión.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                                                   | Proveedor         |
|----------------------------------------------------------|-------------------|
| Dictamen de Autorización de procedimiento COCOSA         | COCOSA            |
| Levantamiento de dimensiones y estado actual del espacio | Dir. de Operación |

#### II. Entregables

| Entregable                                    | Usuario                                                                                  |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Publicación de Convocatoria                   | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios                          |
| Bases del concurso                            | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios                          |
| Acta de Junta de aclaraciones                 | Interesado-arrendatario- Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios |
| Acta de Presentación y apertura de propuestas | Interesado-arrendatario- Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios |
| Acta de Fallo                                 | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios                          |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

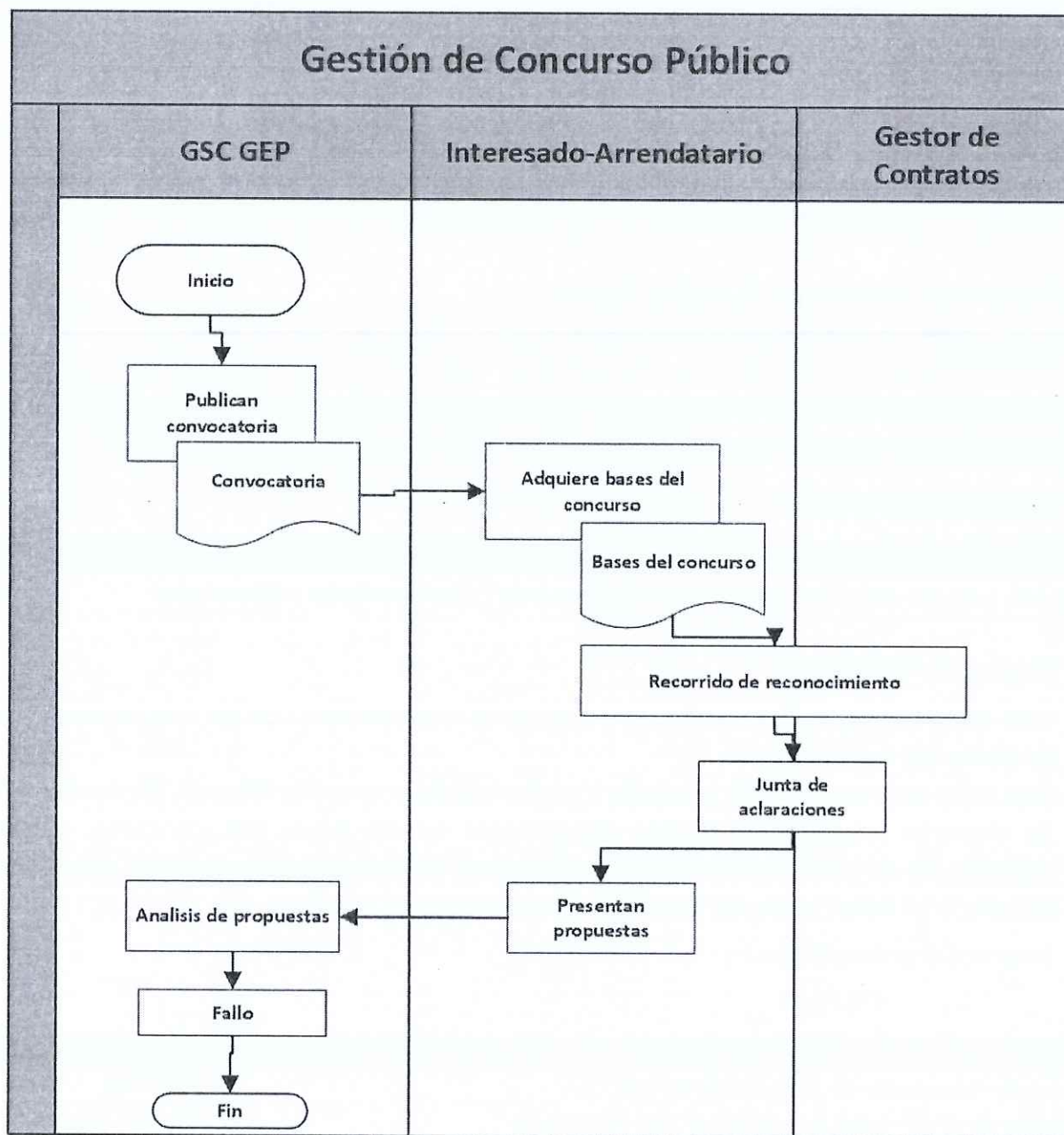
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1

## E. Diagrama





**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## F. Descripción

| No. | Actividad                                     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                              | Responsables                                                                                                | Documentos                                    | Recursos                                                                                      |
|-----|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Publicación de convocatoria                   | Se realiza el análisis respecto a si se cobrara o no, por las bases, se cotizan la publicación en los medios de comunicación impresos y se definen las fechas de los actos del concurso, y se publica.                                                                                   | Gerencia Servicios Comerciales,<br>Gerencia Espacios Publicitarios                                          | Convocatoria                                  | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Bases del concurso                            | Se plasman las condiciones para participar, incluyendo las especificaciones técnicas y montos mínimos de los espacios a concursar.                                                                                                                                                       | Gerencia Servicios Comerciales,<br>Gerencia Espacios Publicitarios,<br>Subdirector de Servicios Comerciales | Bases                                         | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 3   | Recorrido de reconocimiento                   | Se realiza el recorrido con los interesados con la finalidad de que conozcan las ubicaciones físicas de los espacios.                                                                                                                                                                    | Interesado-arrendatario,<br>Gerencia Servicios Comerciales,<br>Gerencia Espacios Publicitarios              |                                               |                                                                                               |
| 4   | Acto de Junta de aclaraciones                 | Los interesados presentan sus dudas respecto a las bases, las GSC y GEP responden las dudas y en caso de que la aclaración sea aplicable a todos los espacios, se plasma como modificación a las bases.                                                                                  | Interesado-arrendatario,<br>Gerencia Servicios Comerciales,<br>Gerencia Espacios Publicitarios              | Acta de junta de aclaraciones                 | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 5   | Acto de Presentación y apertura de propuestas | Los interesados presentan propuestas y en el acto se realiza un análisis cuantificable de los documentos recibidos.                                                                                                                                                                      | Interesado-arrendatario,<br>Gerencia Servicios Comerciales,<br>Gerencia Espacios Publicitarios              | Acta de presentación y apertura de propuestas | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 6   | Acto de Fallo                                 | Se realiza un análisis cualitativo, se descartan a los interesados que no cumplan con los requisitos plasmados en las bases, y se informa a los ganadores por medio del acta donde rubrican todos asistentes a dicho acto, esta acta hace las veces de oficio de asignación de espacios. | Gerencia Servicios Comerciales,<br>Gerencia Espacios Publicitarios y<br>Subdirector de Servicios Comercial  | Acta de Fallo                                 | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

### Procedimiento. 3 Gestión de concurso por invitación

#### A. Objetivo

Obtener las mejores condiciones técnicas y económicas en beneficio del AIFA, considerando como mínimo las establecidas en el Dictamen de Justipreciación emitido por el INDAABIN.

#### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales |

#### C. Reglas de Operación

1. Solo serán considerados participantes, aquellos que cumplan con los requisitos establecidos en las bases del concurso.
2. Para todo acto se deberán observar los criterios de economía, eficacia, eficiencia, y honradez.
3. Se deben respetar las fechas establecidas en las Bases del concurso, y solo podrán modificarse en casos previamente justificados y los participantes deberán ser informados por lo menos 24 horas antes de la celebración del acto en cuestión.

#### D. Insumos y entregables

##### I. Insumos

| Insumo                                                   | Proveedor         |
|----------------------------------------------------------|-------------------|
| Dictamen de Autorización de procedimiento COCOSA         | COCOSA            |
| Levantamiento de dimensiones y estado actual del espacio | Dir. de Operación |

##### II. Entregables

| Entregable                                    | Usuario                          |
|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| Publicación de Convocatoria                   | GSC/GEP                          |
| Bases del concurso                            | GSC/GEP                          |
| Acta de Junta de aclaraciones                 | Interesado-arrendatario- GSC/GEP |
| Acta de Presentación y apertura de propuestas | Interesado-arrendatario- GSC/GEP |
| Acta de Fallo                                 | GSC/GEP                          |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

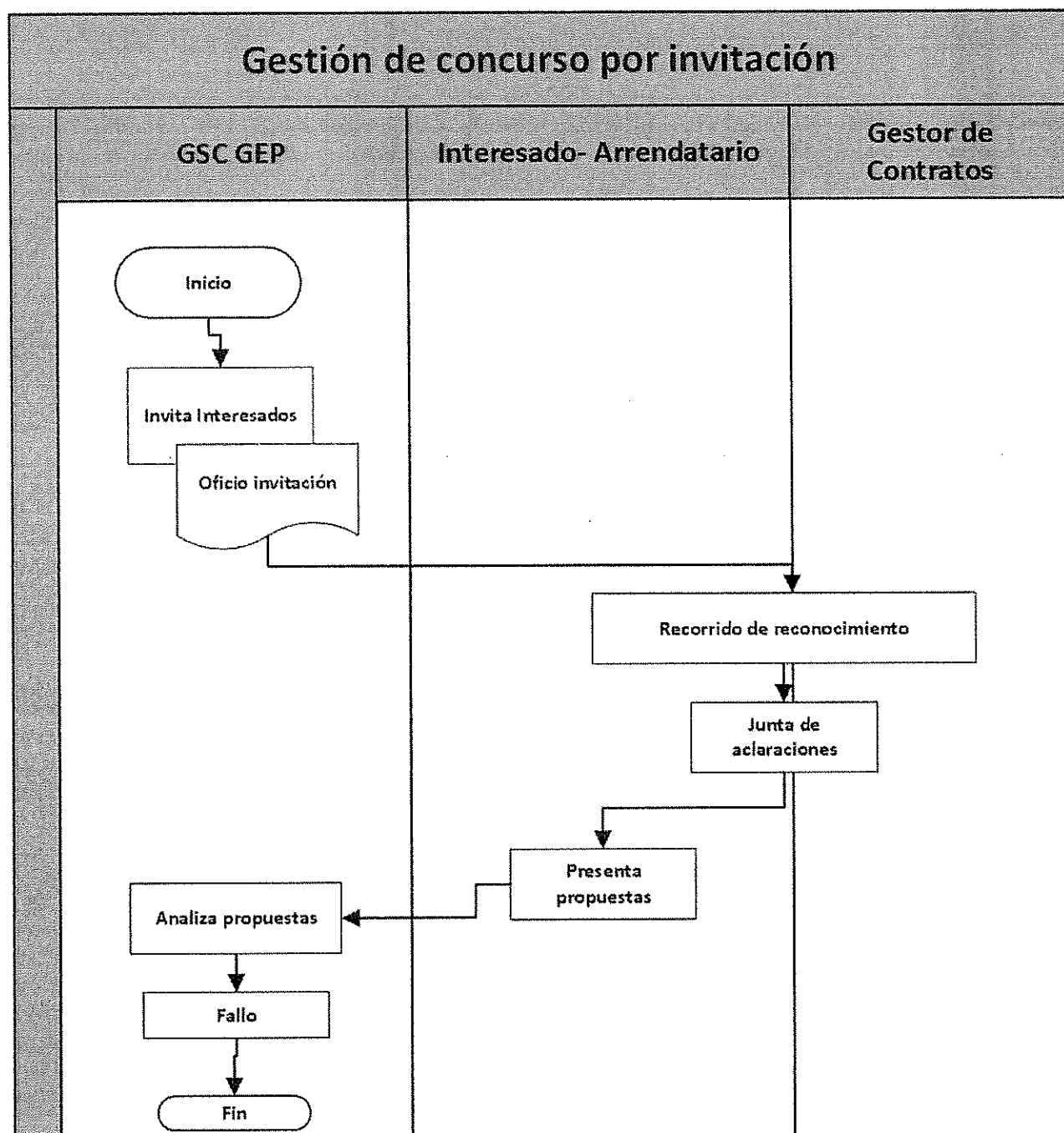
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## E. Diagrama





**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## F. Descripción

| No. | Actividad                                     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                              | Responsables                                                                                          | Documentos                                    | Recursos                                                                                      |
|-----|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Invitación a los interesados                  | Se realiza un análisis de las cartas intención, y se determina conforme a la disponibilidad de interesados, se invita por medio de un oficio.                                                                                                                                            | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios                                       | Oficio de invitación                          | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Bases del concurso                            | Se plasman las condiciones para participar, incluyendo las especificaciones técnicas y montos mínimos de los espacios a concursar.                                                                                                                                                       | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios, Subdirector de Servicios Comerciales | Bases                                         | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 3   | Recorrido de reconocimiento                   | Se realiza el recorrido con los interesados con la finalidad de que conozcan las ubicaciones físicas de los espacios.                                                                                                                                                                    | Interesado-arrendatario, Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios              | Correo de invitación al recorrido             | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 4   | Acto de Junta de aclaraciones                 | Los interesados presentan sus dudas respecto a las bases, las GSC y GEP responden las dudas y en caso de que la aclaración sea aplicable a todos los espacios, se plasma como modificación a las bases.                                                                                  | Interesado-arrendatario, Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios              | Acta de junta de aclaraciones                 | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 5   | Acto de Presentación y apertura de propuestas | Los interesados presentan propuestas y en el acto se realiza un análisis cuantificable de los documentos recibidos.                                                                                                                                                                      | Interesado-arrendatario, Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios              | Acta de presentación y apertura de propuestas | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 6   | Acto de Fallo                                 | Se realiza un análisis cualitativo, se descartan a los interesados que no cumplan con los requisitos plasmados en las bases, y se informa a los ganadores por medio del acta donde rubrican todos asistentes a dicho acto, esta acta hace las veces de oficio de asignación de espacios. | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios y Subdirector de Servicios Comercial  | Acta de Fallo                                 | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## Procedimiento. 4 Asignación Directa

### A. Objetivo

Obtener las mejores condiciones técnicas y económicas en beneficio del AIFA, considerando como mínimo las establecidas en el Dictamen de Justipreciación emitido por el INDAABIN.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales |

### C. Reglas de Operación

1. Solo serán considerados participantes, aquellos que cumplan con los requisitos establecidos en las bases del concurso.
2. Para todo acto se deberán observar los criterios de economía, eficacia, eficiencia, y honradez.
3. Se podrá asignar un local de forma directa, cuando el concurso se declare desierto, permanezca desocupado por 90 días calendario, o bien se trate de asuntos de naturaleza especial que por así convenir a los intereses del AIFA se requiera asignar a un prestador de servicios específico previa justificación y acreditación de criterios de economía, eficacia, eficiencia y honradez.

### D. Insumos y entregables

#### III. Insumos

| Insumo                                                   | Proveedor         |
|----------------------------------------------------------|-------------------|
| Dictamen de Autorización de procedimiento COCOSA         | COCOSA            |
| Levantamiento de dimensiones y estado actual del espacio | Dir. de Operación |

#### IV. Entregables

| Entregable           | Usuario                             |
|----------------------|-------------------------------------|
| Oficio de Asignación | Interesado-arrendatario-<br>GSC/GEP |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

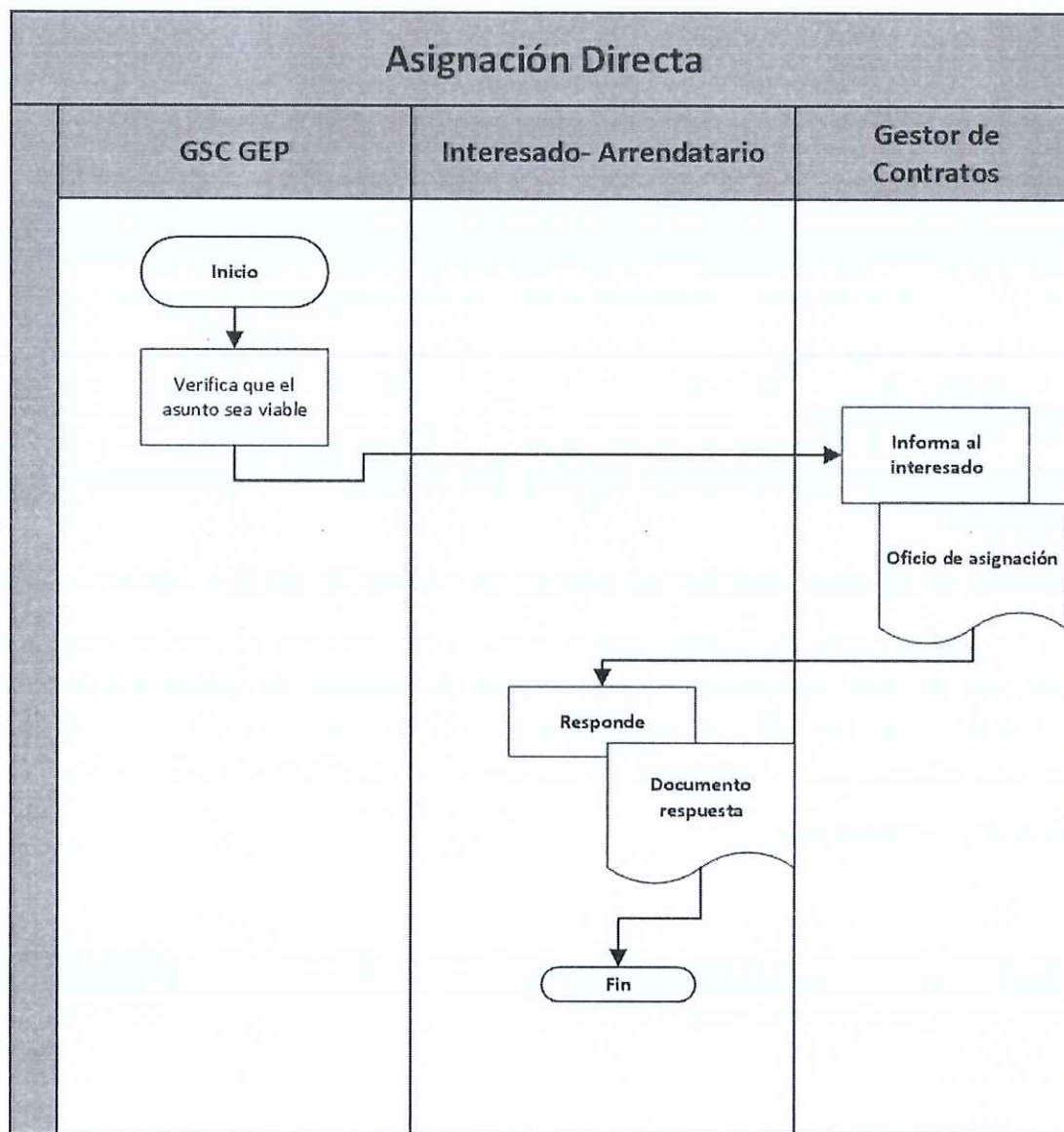
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## E. Diagrama



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## F. Descripción

| No. | Actividad                          | Descripción                                                                                                                                                                        | Responsables                                                       | Documentos             | Recursos                                                                                      |
|-----|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Verifica que el asunto sea viable  | Se verifica que el asunto cumpla con las condiciones establecidas en el manual                                                                                                     | Gerencia Servicios Comerciales,<br>Gerencia Espacios Publicitarios | Análisis de viabilidad | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Informa al interesado arrendatario | Se hace del conocimiento del interesado que le fue asignado un espacio                                                                                                             | Gerencia Servicios Comerciales,<br>Gerencia Espacios Publicitarios | Oficio de asignación   | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 3   | Respuesta del arrendatario         | El arrendatario emite su respuesta, en caso de aceptar las condiciones aprobadas en el COCOSA, envía la documentación requerida, en caso de no aceptar envía respuesta por escrito | Interesado-arrendatario,                                           | Documento respuesta    | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |

## Procedimiento 5. Elaboración de Contrato

### A. Objetivo

Formalizar instrumentos Jurídicos que garanticen la correcta prestación de los servicios comerciales dentro del AIFA.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                |
|-------------------------------------------------------|
| Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos |
| Ley de Sociedades Mercantiles                         |
| Código de Comercio                                    |
| Código Fiscal de la Federación                        |
| Código Civil Federal                                  |
| Ley del Impuesto al Valor Agregado                    |
| Ley de Aeropuertos                                    |
| Ley General de Bienes Nacionales.                     |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                   |
| Código Civil Federal                                  |
| Ley Federal de Entidades Paraestatales                |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

#### Nombre de la normativa

Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales AIFA

### C. Etapas

| Actividad                            | Tiempo estimado     |
|--------------------------------------|---------------------|
| Negociación y redacción del contrato | 1 a 7 días hábiles  |
| Revisión y aprobación del contrato   | 1 a 10 días hábiles |
| Firma del contrato                   | 1 a 5 días hábiles  |
| Archivo y registro del contrato      | 1 a 3 días hábiles  |

### D. Reglas de Operación

1. Los instrumentos jurídicos deberán ser autorizados por lo menos 30 días antes de la fecha prevista para el inicio de la vigencia de cada contrato.
2. Los instrumentos jurídicos deberán garantizar al AIFA, las mejores condiciones en cuanto a ingresos, calidad, equidad, servicio e imagen.
3. La elaboración de cualquier contrato para la prestación de servicios comerciales se hará con base en los modelos de contrato elaborados por la Dirección Jurídica y aprobados por el COCOSA.

### E. Insumos y entregables

#### II. Insumos

| Insumo            | Proveedor                                                       |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Dictamen COCOSA   | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios |
| Bases de concurso | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios |
| Acta de Fallo     | Subdirector de Servicios Comerciales                            |

#### III. Entregables

| Entregable | Usuario                                                                                                                       |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contrato   | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios, Interesado-arrendatario, Dir. Administración, Dir. Operación |



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

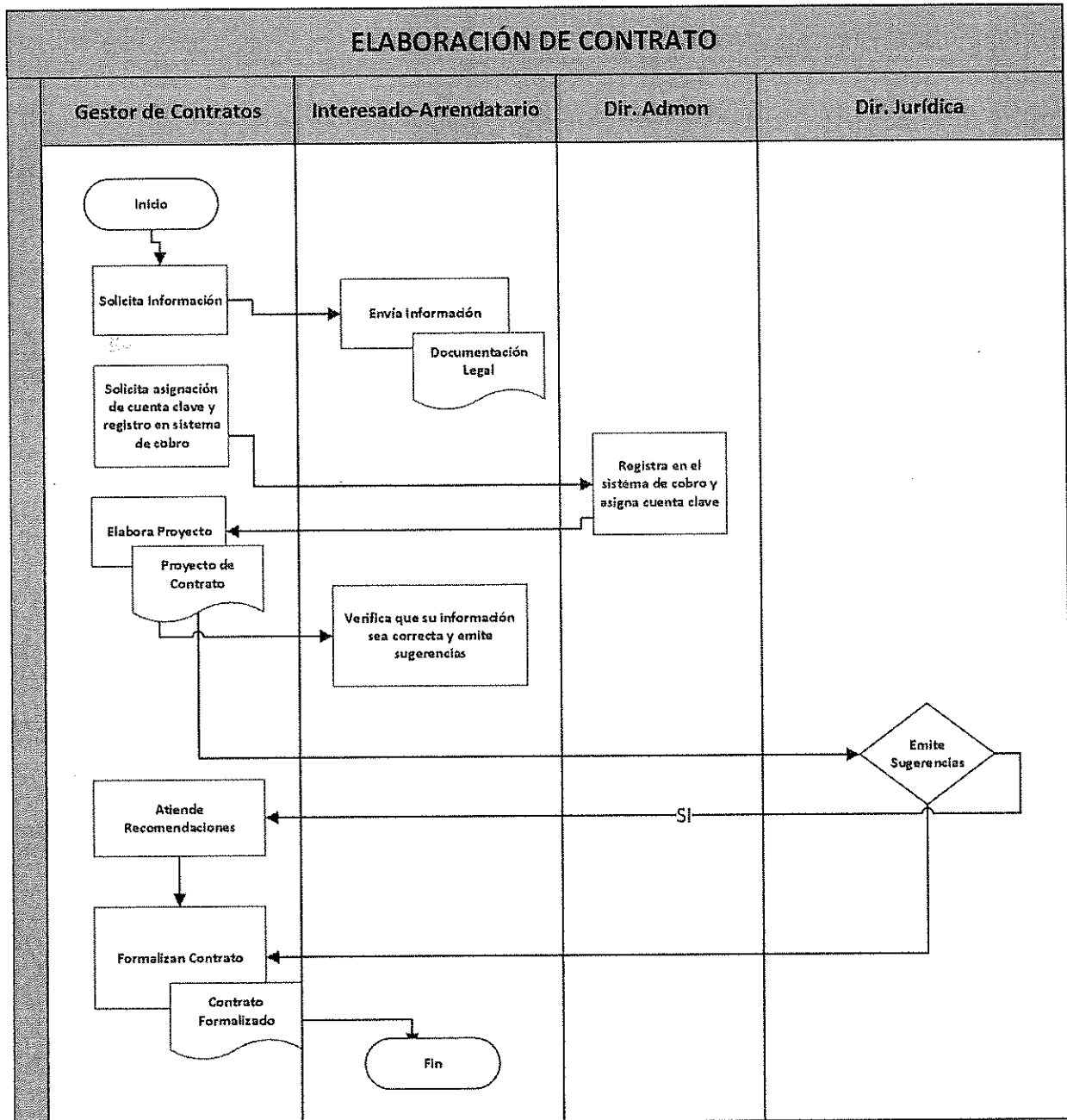
**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## H. Diagrama



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



ASROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## I. Descripción

| No. | Actividad                   | Descripción                                                                                                   | Responsables                                 | Documentos                    | Recursos                                                                                      |
|-----|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Solicitud de documentación  | Se solicita la documentación al interesado-arrendatario                                                       | Gestor de Contratos                          | Solicitud                     | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Cuenta Clave                | Se solicita a la Dir. de Administración la cuenta clave para dar de alta al Interesado en el sistema de cobro | Gestor de Contratos, Dir. Administración     | Solicitud y Respuesta         | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 3   | Proyecto                    | Se elabora el proyecto de Contrato                                                                            | Gestor de Contratos                          | Proyecto de Contrato          | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 4   | Revisión Cliente            | Se turna el proyecto para validación de datos del arrendatario                                                | Gestor de Contratos, Interesado-arrendatario | Sugerencias Interesado        | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 5   | Revisión Dirección Jurídica | Se turna el proyecto de contrato para su revisión                                                             | Gestor de Contratos, Jurídica                | Recomendaciones Dir. Jurídica | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 6   | Atención de recomendaciones | Se atienden las recomendaciones de la Dir. Jurídica.                                                          | Gestor de Contratos                          | Contrato                      | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



|   |               |                                                                                             |                                              |                  |                                                                                               |
|---|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Formalización | Se firma el Contrato por los Representantes o Apoderados Legales de las partes interesadas. | Gestor de Contratos, Interesado-arrendatario | Contrato Firmado | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
|---|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

**Procedimiento 6.** Verificación de pólizas de responsabilidad civil y póliza de garantía de cumplimiento.

### A. Objetivo

Asegurar el monto del ingreso mínimo garantizado de las contraprestaciones derivada de los arrendamientos de espacios, y asegurar que el AIFA no tenga ninguna responsabilidad para eventos derivados de caso fortuito o fuerza mayor.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                          |
|-------------------------------------------------|
| Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito |
| Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas       |

### C. Reglas de Operación

1. Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones contraídas, así como el pago de cualquier responsabilidad que sea derivada del mismo, se entregará, en un plazo no mayor a 20 (VEINTE) días hábiles, contados a partir de la entrega de la copia con firmas autógrafas de este contrato, una póliza de fianza a favor y aceptable para AIFA, expedida por Institución de Fianzas debidamente autorizada.
2. La fianza deberá continuar vigente hasta que el arrendatario haya cumplido todas sus obligaciones y responsabilidades derivadas de este contrato, por una cantidad equivalente a la que resulte de multiplicar por 12 (DOCE) veces el importe mensual del ingreso mínimo garantizado más IVA correspondiente, en términos del TÍTULO DÉCIMO TERCERO, de la Fianza del Código Civil Federal.
3. El arrendatario se obliga a entregar el endoso correspondiente a la póliza de fianza, debidamente actualizado, conforme a los incrementos que sufra el ingreso mínimo garantizado más el IVA, por las revisiones anuales en un plazo no mayor a 15 (QUINCE) días hábiles contados a partir del día en que AIFA, mediante escrito le informe el nuevo monto a garantizar.
4. Que la fianza continuará vigente en el caso de que se otorgue prórroga o espera al fiado para el cumplimiento de las obligaciones que se afianzan, aunque hayan sido solicitadas o autorizadas extemporáneamente.
5. Que para cancelar la fianza será requisito indispensable la conformidad expresa y por escrito del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles S.A de C.V., quien la emitirá solo cuando el fiado haya cumplido con todas las obligaciones cuyo cumplimiento se afianza.

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

6. Las pólizas deberán considerar Contrato Solicitud de Afianzamiento Múltiple y en su caso Addendums y los anexos requisitados y firmados.

#### D. Insumos y entregables

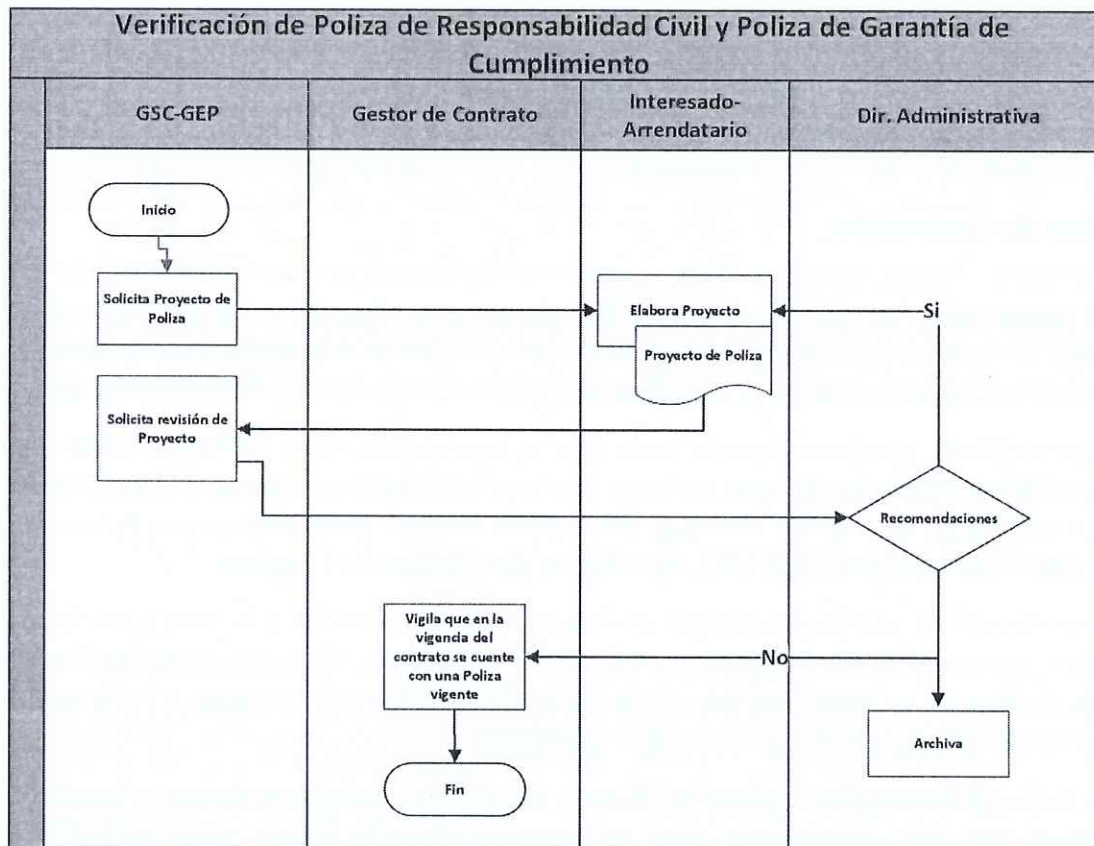
##### I. Insumos

| Insumo   | Proveedor                                                            |
|----------|----------------------------------------------------------------------|
| Contrato | Gerencia de Servicios Comerciales/Gerencia de Espacios Publicitarios |

##### II. Entregables

| Entregable                                | Usuario                |
|-------------------------------------------|------------------------|
| Póliza de Fianza                          | Dir. de Administración |
| Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil | Dir. de Administración |

#### E. Diagrama





**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## F. Descripción

| No. | Actividad             | Descripción                                                                                                                              | Responsables                                                                             | Documentos         | Recursos                                                                                      |
|-----|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Solicita Proyecto     | Se solicita al Interesado-Arrendatario, proyecto con el Texto Ariel.                                                                     | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios, Interesado-arrendatario | Oficio Solicitud   | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Revisa                | Se verifica que tenga los datos correspondientes y se turna a la Dir. de Administración para su validación.                              | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios, Dir. Administración     | Proyecto de Póliza | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 3   | Atiende Observaciones | Se solicita al cliente realizar las modificaciones sugeridas por la Dir. de Administración.                                              | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios, Interesado-arrendatario | Proyecto de Póliza | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 4   | Vigila                | Se administra la vigencia de la póliza y en caso de ser necesario renovarla, se solicita al Arrendatario realizar nuevamente el proceso. | Gestor de contratos                                                                      | Póliza             | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## Procedimiento 7. Tramita proyecto para adaptación e imagen de los espacios.

### A. Objetivo

Organizar y gestionar los proyectos de adaptación de los espacios comerciales, con la finalidad de no interferir con lo plasmado en el Plan Maestro de Desarrollo.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales |

### C. Reglas de Operación

1. Tanto el Proyecto de adaptación e imagen como los ingresos de personal, herramientas y equipos, así como el comportamiento del personal que realice el proyecto serán aprobados por la Dirección de Operación.
2. Para el desarrollo del proyecto se establecerá un plazo considerable, con la finalidad de determinar una fecha en la que se inicien las operaciones del espacio arrendado y por lo tanto inicie el pago de las contraprestaciones plasmadas en el instrumento jurídico.
3. Al término del Proyecto, se formalizará un acta que formará parte del contrato de arrendamiento como anexo 6 Inicio de operaciones.
4. El personal que trabaje en este proyecto deberá dirigirse con respeto y acatar las indicaciones del personal de seguridad en todo momento.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                          | Proveedor                |
|---------------------------------|--------------------------|
| Proyecto de Adaptación e Imagen | Interesado- Arrendatario |

#### II. Entregables

| Entregable               | Usuario                  |
|--------------------------|--------------------------|
| Autorización de Proyecto | Interesado- Arrendatario |
| Espacio Adaptado         | Interesado-Arrendatario  |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

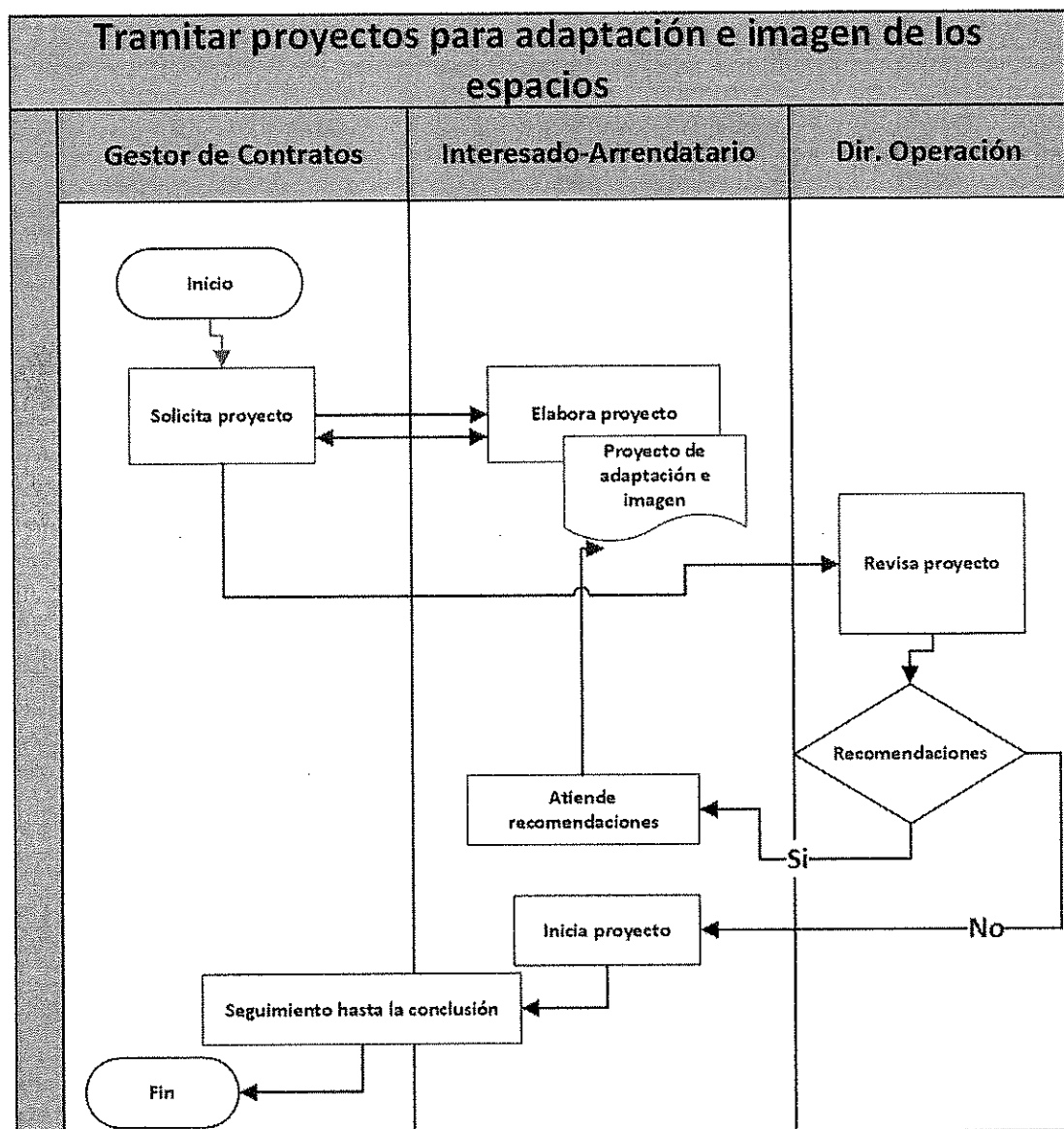
**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## E. Diagrama



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## F. Descripción

| No. | Actividad               | Descripción                                                                                                                                                                                                                      | Responsables                                | Documentos                                        | Recursos                                                                                      |
|-----|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Solicitud de proyecto   | Se solicita al Interesado-Arrendatario entregar el proyecto de Adaptación e Imagen con las características establecidas por la Dir. de Operación.                                                                                | Gestor de Contratos                         | Oficio de Solicitud                               | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Revisa Proyecto         | Se envía el proyecto a la Dir. de Operación para que autorice el proyecto o emita recomendaciones.                                                                                                                               | Dir. de Operación                           |                                                   | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 3   | Atiende Recomendaciones | Se solicita al Interesado-Arrendatario atienda las recomendaciones para que su proyecto sea validado.                                                                                                                            | Interesado-Arrendatario                     | Oficio recomendaciones                            | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 4   | Autoriza                | Se autoriza el proyecto.                                                                                                                                                                                                         | Dir. Operación                              | Oficio autorización de Proyecto                   | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 5   | Seguimiento             | Se da seguimiento y trabajo en conjunto para solicitud de autorización de accesos de personal y herramientas encargados de realizar el proyecto, verificando que se cumplan los tiempos estipulados para realizar la adaptación. | Gestor de Contratos-Interesado-Arrendatario | Autorización de ingreso<br>Acta entrega-recepción | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## Procedimiento 8. Gestión del Contrato

### A. Objetivo

Organizar y administrar los Instrumentos Jurídicos, con la finalidad de vigilar el cumplimiento de las obligaciones plasmadas en el mismo.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales AIFA |

### C. Reglas de Operación

1. Todos los tramites, movimientos, aclaraciones, controversias y terminaciones de vigencia relacionados con el contrato deberán ser registrados en el sistema GRP.
2. Se deberá notificar a la Dirección Jurídica, Dirección de Administración y Dirección de Operación cualquier incidencia en el ámbito de su competencia.
3. El arrendador deberá cubrir el pago de las contraprestaciones aun cuando no ocupe el inmueble o lo ocupe únicamente durante parte de un mes.
4. El uso y destino pactado en el instrumento jurídico, deberá entenderse en sentido restrictivo, sin que pueda establecerse variación alguna.
5. El arrendatario renuncia a su derecho de tener por prorrogado tácitamente por tiempo indeterminado el instrumento jurídico.

### D. Insumos y entregables

#### a. Insumos

| Insumo   | Proveedor                                                       |
|----------|-----------------------------------------------------------------|
| Contrato | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios |

#### b. Entregables

| Entregable                                             | Usuario                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Carta de terminación del contrato natural o anticipada | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios, Interesado-arrendatario, Dir. Jurídica |
| Renovación de vigencia del contrato                    | Gerencia Servicios Comerciales, Gerencia Espacios Publicitarios, Interesado-arrendatario, Dir. Jurídica |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

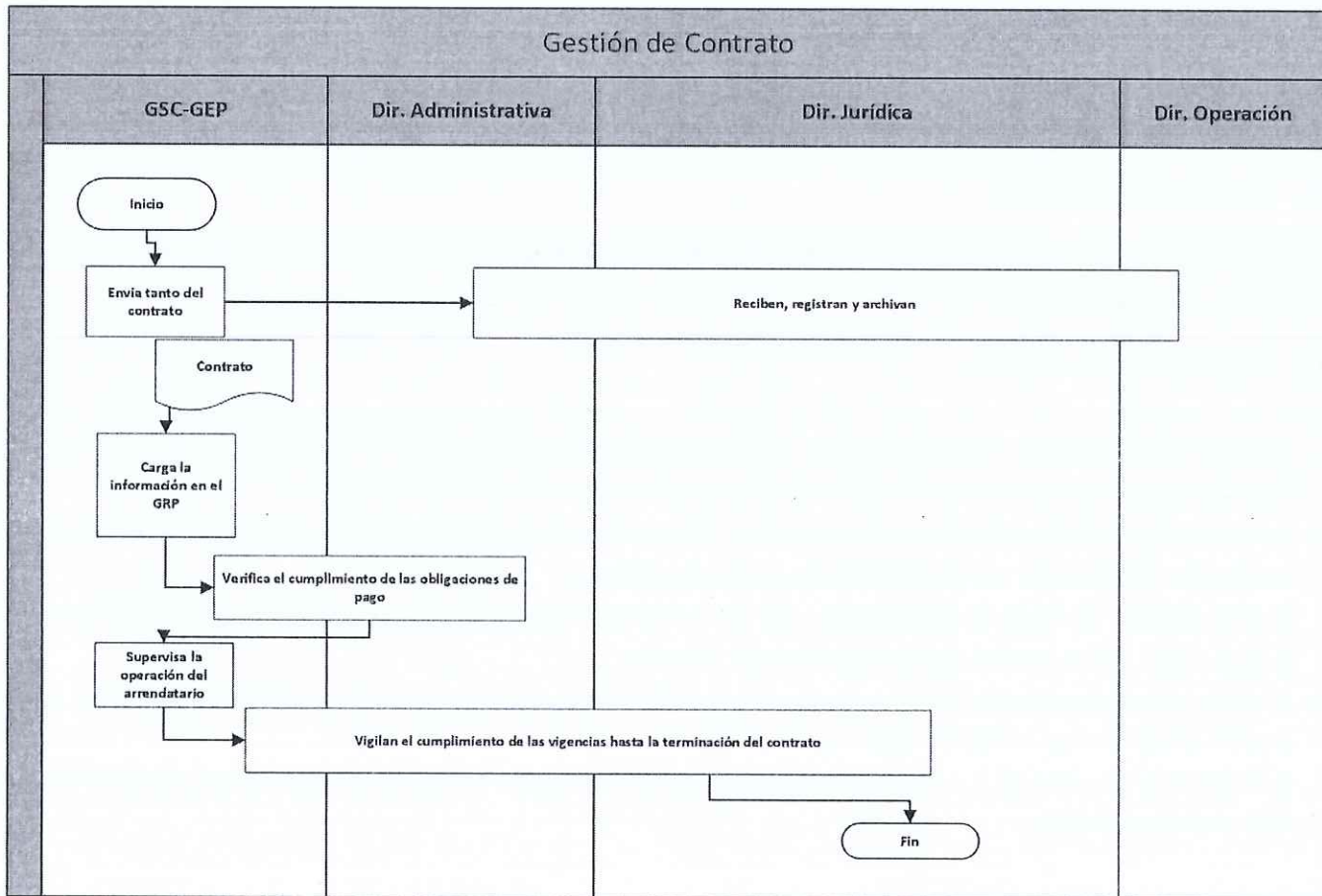
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1

## E. Diagrama



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

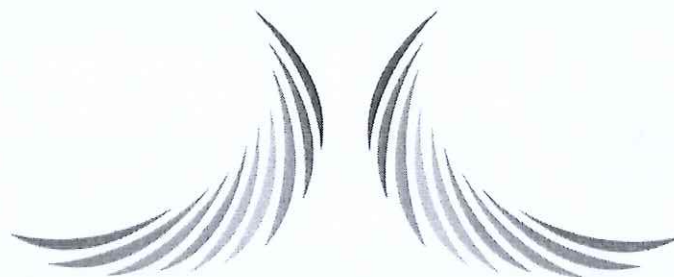
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## F. Descripción

| No. | Actividad                 | Descripción                                                                                                            | Responsables                                                                                          | Documentos                          | Recursos                                                                                      |
|-----|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Copia del contrato        | Se envían tantos del contrato a la Dir. de Administración, Dir. Jurídica y Dir. de Operación.                          | Gestor de contrato                                                                                    | Contratos                           | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Ingreso al GRP            | Se ingresa la información del Interesado-Arrendatario al sistema GRP.                                                  | Gestor de contrato                                                                                    | Registro                            | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 3   | Verificación pagos        | Se verifica en el sistema GRP el cumplimiento de las obligaciones de pago.                                             | Gestor de contrato, Dir. Administración                                                               | Facturas y recibos                  | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 4   | Verificación de operación | Se realizan recorridos periódicos para observar el correcto funcionamiento de los espacios, para su función principal. | Gestor de Contratos                                                                                   | Reportes de incidencias             | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 5   | Vigencias                 | Se vigila el cumplimiento de las vigencias para determinar si se renovara o terminara la relación contractual.         | Gestor de contratos, GSC, Subdirector de Servicios Comerciales Dir. de Administración y Dir. Jurídica | Terminación de relación contractual | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
**FELIPE ÁNGELES**

## Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

Macroproceso:  
Administración de los Servicios Comerciales,  
Aeroportuarios y Complementarios.

Proceso:  
9. Orientación e Información, a pasajeros y usuarios.

Fecha de  
Aprobación  
Versión

09/09/2025

1



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



### Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimiento

| Fecha de Elaboración |    |      | Tipo de Manual |                  | Versión |
|----------------------|----|------|----------------|------------------|---------|
| 07                   | 04 | 2025 | Nuevo [ ]      | Modificación [X] | 1       |

### Nombre del Manual de Proceso y Procedimiento

Manual de Proceso y Procedimiento de la Dirección Comercial y de Servicios

#### Objetivo

Consolidar la emisión de información actualizada a pasajeros y usuarios del aeropuerto primordialmente en relación con las Instalaciones y servicios que ofrece el AIFA, mediante la utilización de medios y sistemas de tecnología de punta, acrecentando la imagen de calidad del AIFA, como agente preponderante en la industria del transporte aéreo.

| Contenido                                         |            |                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso                                           | Subproceso | Procedimientos                                                                                                                                                                                                                             |
| Orientación e Información, a pasajeros y usuarios | No Aplica  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Servicio de voceo en cabina de sonido</li><li>2. Atención de quejas y sugerencias</li><li>3. Orientación a pasajeros y usuarios</li><li>4. Creación de Material Gráfico y Audio- visual</li></ol> |

| Nombre / Puesto                                                              | Participación | Firma |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|
| Mtro. Rodolfo Mendoza Peralta.<br>Coordinador de Espacios Publicitarios      | Elaboró       |       |
| Dr. Ernesto Alvarado Rodríguez.<br>Gerente de Mercadotecnia                  | Revisó        |       |
| Mtro. Román Arturo Vicencio Estrada.<br>Subdirector de Servicios Comerciales | Aprobó        |       |

### Observaciones

Sin observaciones.



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## Integración del Proceso

### A. Nombre

Orientación e Información, a pasajeros y usuarios

### B. Objetivo

Consolidar la emisión de información actualizada a pasajeros y usuarios del aeropuerto primordialmente en relación con las instalaciones y servicios que ofrece el AIFA, mediante la utilización de medios y sistemas de tecnología de punta, acrecentando la imagen de calidad del AIFA, como agente preponderante en la industria del transporte aéreo.

### C. Reglas de Operación

1. Atender a los pasajeros y/o usuarios con respeto, amabilidad y cortesía.
2. Proporcionará orientaciones amplias y suficientes en el momento en que los pasajeros y usuarios de los servicios, lo soliciten, brindando información veraz y oportuna.
3. Portarán durante su jornada de trabajo, el uniforme institucional que les brinda el AIFA; así mismo, deberán presentarse con prendas de vestir (pantalón/falda y saco camisa/blusa, corbata en color correspondiente).
4. Mantendrán una presentación e imagen adecuada hacia los compañeros, pasajeros y usuarios.
5. Conservaran en buen estado la infraestructura, equipos, mobiliario y herramientas de trabajo que les son otorgadas al personal para el desarrollo de sus funciones.
6. Proyectaran hacia pasajeros y usuarios del aeropuerto, un ambiente de armonía y cordialidad.
7. Cumplirán con su horario de trabajo en el área que le corresponda y horarios de comida que se le asignen.
8. Portaran en todo momento, la tarjeta de identificación, del AIFA conforme a lo establecido por la normatividad aplicable en materia de seguridad aeroportuaria, así como acredencial de empleado de AIFA, en un lugar visible.
9. Respetaran a los compañeros de trabajo que brindan servicios al público en los MI.
10. Restringirán el acceso a personal no autorizado a las áreas que opera los MI.
11. conocerán la misión, visión y valores del aeropuerto, el código de conducta de AIFA y el alfabeto fonético internacional.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                   | Proveedor        |
|--------------------------|------------------|
| Solicitud de Información | Pasajero-Usuario |
| Quejas o Sugerencias     | Pasajero-Usuario |
| Información sobre voceos | Dir. Operación   |



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## II. Entregables

| Entregable                     | Usuario                                         |
|--------------------------------|-------------------------------------------------|
| Información                    | Gerencia de Mercadotecnia, Pasajeros y Usuarios |
| Material Gráfico y Audiovisual | Gerencia de Mercadotecnia                       |

### E. Eventos detonadores

| Procedimiento                                               | Evento detonador                              |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Servicio de voceo en cabina de sonido                       | Operaciones Aeroportuarias                    |
| Atención de quejas y sugerencias                            | Quejas y sugerencias de Pasajeros             |
| Orientación a pasajeros y usuarios (módulos de información) | Solicitud de Orientación e Información        |
| Creación de Material Gráfico y Audio- visual                | Solicitud de material Gráfico y Audio- visual |

### F. Roles y responsabilidades

| Rol                       | Responsabilidades                                                                                             |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pasajero-Usuario          | Solicitar orientación e información                                                                           |
| Áreas del AIFA            | Enviar información sobre las operaciones, horarios, numero de vuelo                                           |
| Gerencia de Mercadotecnia | Organizar, canalizar, programar la información suficiente para orientar e informar a los pasajeros y usuarios |
| Taller de Impresión       | Desarrollar el material gráfico y audio-visual                                                                |

### G. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

1. Correo electrónico institucional
2. MS Office 365
3. Cabina de voceo
4. Adobe Illustrator
5. Editor de audio y video
6. AutoCAD

### Riesgos

| No. | Procedimiento / actividad        | Descripción del riesgo                  | Clasificación de riesgo | Descripción del factor de riesgo                                          | Clasificación del factor de riesgo | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto                                     | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|-----|----------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1   | Orientación a pasajeros usuarios | Información Transmitida Incorrectamente | Sustantivo              | Falta de instrumentación de acciones para transmitir información verídica | Técnico-Administrativo             |                          | Afectación de la calidad en la prestación de los servicios del AIFA | Por evento   | Grave            | Inusual                    |



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## H. Controles asociados al riesgo

| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control                               | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1                      | Formatos para entrega de información de manera formal | Preventivo      | No               | No          | No        | No          | Deficiente                | No         |

## I. Indicadores y Métricas

|                        |                                                           |
|------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 1 | Quejas y sugerencias                                      |
| Fórmula                | Suma de quejas y sugerencias por área o servicio del AIFA |
| Línea base             | 0                                                         |

## J. Recursos

1. Acceso a Internet
2. Equipo de cómputo
3. Impresora multifuncional
4. Línea telefónica convencional
5. Mobiliario
6. Papelería
7. Cabina de voceo
8. Plotter
9. Módulo

## K. Formatos y reportes

### I. Formatos

1. Croquis de ubicación
2. Operaciones de terminal de autobuses y transporte terrestre
3. Quejas y sugerencias
4. Reporte de Actividades en Módulos de Información

### II. Reportes

1. Voceos programados y no programados
2. Incidencias

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

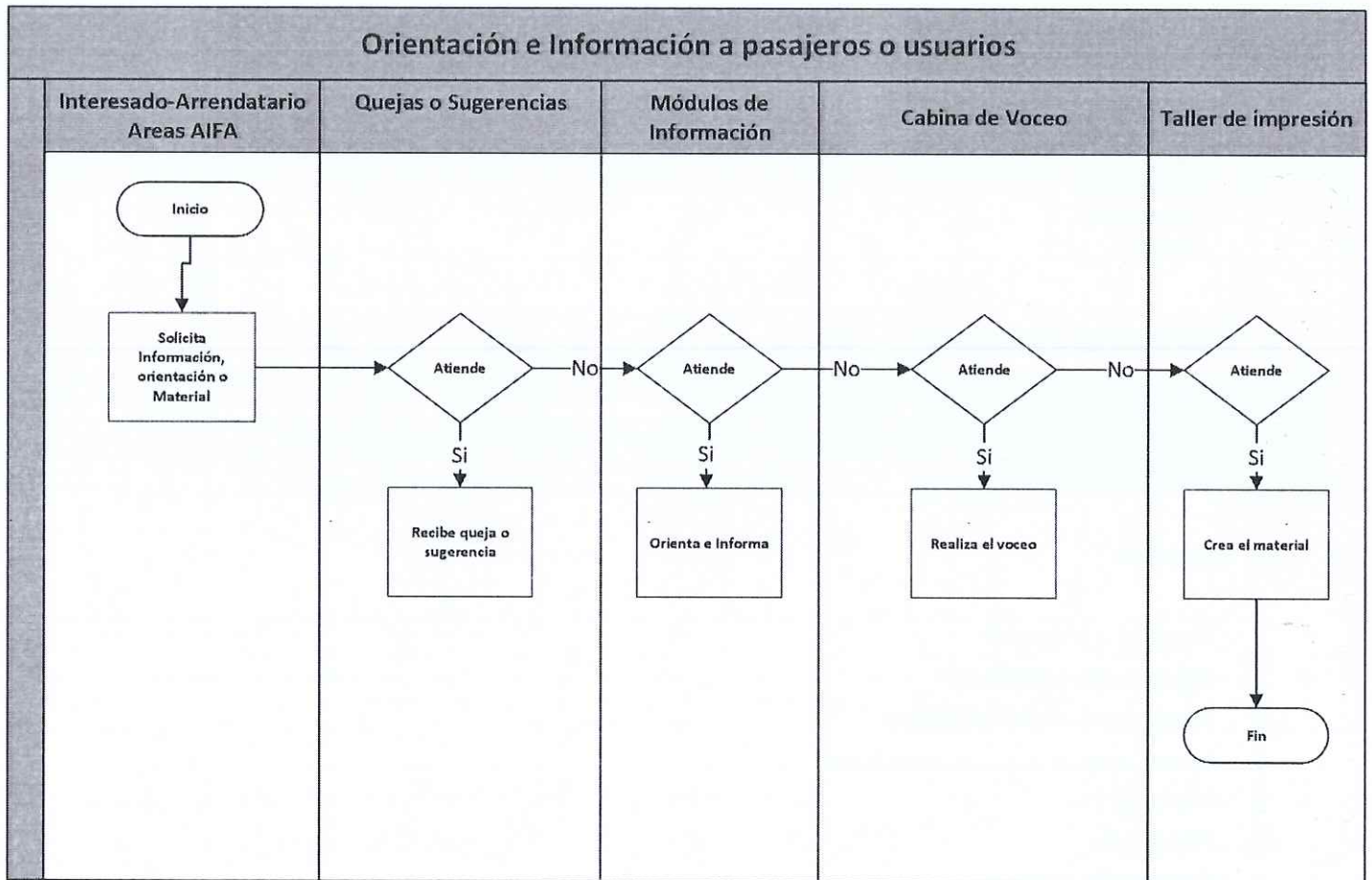
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## L. Diagrama del proceso

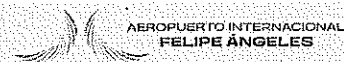


**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## Procedimiento 1. Servicio de voiceo en cabina de sonido

### A. Objetivo

Uniformar los criterios del lenguaje, dicción adecuada y mensajes que se utilizan para difundir información a través del servicio de voiceo, por parte de las operadoras de cabina de sonido en el Aeropuerto.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                                                                                           |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                          |
| Anexo 9 "Facilitación" del Convenio Internacional de la OACI [Organización de Aviación Civil Internacional]. |
| Anexo 14 "Aeródromos" del Convenio Internacional de la OACI [Organización de Aviación Civil Internacional].  |

### C. Reglas de Operación

- Operaran las 24 horas del día, durante los 365 días del año, conforme a los horarios de trabajo que determine de la Jefatura de Comunicación y Publicidad.
- Darán a conocer la siguiente información:
  - Llegada y salida de vuelos (horarios, salas de abordaje y desembarque, demoras y cancelaciones).
  - Suspensión de operaciones aéreas que ocurran por contingencia (lluvia severa, niebla, presencia de ceniza volcánica, movimientos telúricos, obras de mantenimiento en las pistas, entre otros).
  - Recomendaciones a pasajeros y usuarios del aeropuerto.
  - Voceo de personas, así como de documentos u objetos extraviados que se entreguen en los módulos de información.
  - Campañas gubernamentales de carácter oficial (cambios de horario local, periodos de vacunación, emergencias sanitarias, entre otros).
- Difundirán mensajes que la DC, y en su caso, la SSC, incorporen dentro del voiceo programado por AIFA en cabina de sonido.
- Notificarán a la Jefatura de comunicación y publicidad, cualquier anomalía que se presente en la cabina.
- Realizarán voiceos sin mencionar razones o denominaciones sociales de empresas, asociaciones y/o dependencias públicas, marcas y productos comerciales, con excepción de los nombres de las líneas aéreas.
- Procurarán que los voiceos de vuelos de salidas nacionales se difundan con 45 minutos de anticipación previo a su horario de salida de la aeronave; por su parte, para el caso de salidas de vuelos internacionales, el voiceo se efectuará preferentemente con una hora de anticipación.
- Efectuarán voiceos breves cuando apliquen para orientación a pasajeros y usuarios del aeropuerto, contingencias, emergencias, servicios, etc., los cuales deberán ser emitidos en el transcurso del día

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

conforme a la programación de información con que cuente la cabina de sonido, dentro de los intervalos de tiempo establecidos para tal efecto, autorizados por la DCS y/o a través de la Gerencia de Calidad.

8. Anunciarán el voceo de personas extraviadas o que se localicen en el aeropuerto, divulgando su nombre completo, sin utilizar seudónimos, así como indicar el área donde es requerido.
9. Difundirán cuando se requiera, información de vuelos que ya hayan sido emitidos en el aeropuerto, realizándolos preferentemente en un periodo de 5 minutos posteriores a los vuelos que ya hayan sido anunciados previamente.
10. Llevarán a cabo el voceo de información para la localización de objetos extraviados, cuando los documentos que se anuncian sean identificables (pasaporte, credencial, boleto de avión, etc.).
11. Registrarán los voceos que se difundan en los formatos autorizados.
12. Emitirán información dirigida a pasajeros y usuarios, utilizando los siguientes criterios en que deberá darse a conocer dicha información:
  - i. Contingencias y emergencias.
  - ii. Información de vuelos.
  - iii. Localización de objetos o personas.
  - iv. Voceos programados.

#### D. Insumos y entregables

##### I. Insumos

| Insumo                                                     | Proveedor                 |
|------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Información de Operaciones, aerolíneas, pasajeros-usuarios | Dir. Operación            |
| Información General                                        | Gerencia de Mercadotecnia |

##### II. Entregables

| Entregable                          | Usuario              |
|-------------------------------------|----------------------|
| Voceos programados y no programados | Pasajeros y Usuarios |



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

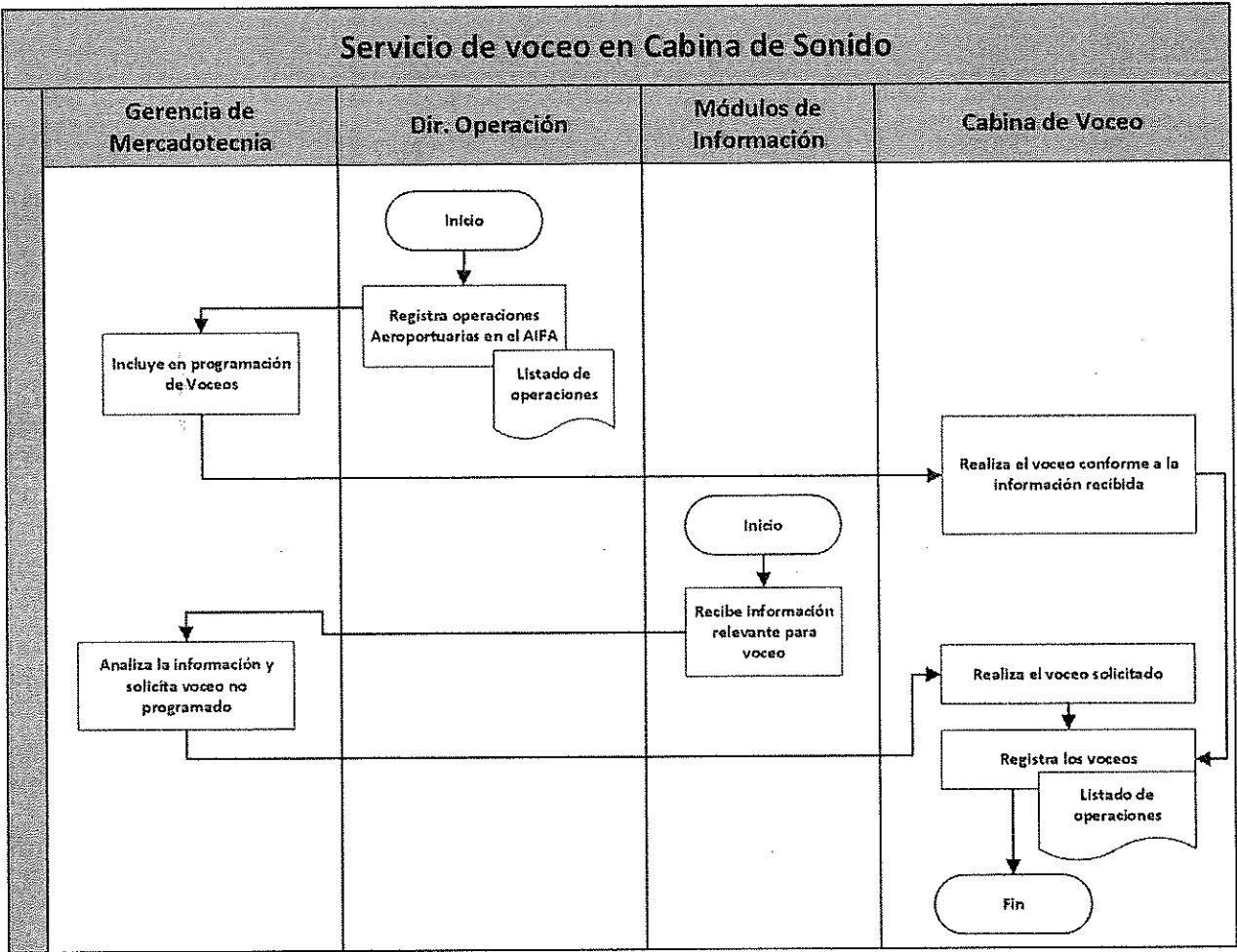
**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

**E. Diagrama**



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## F. Descripción

| No. | Actividad                     | Descripción                                                                                                                                  | Responsables                                                                | Documentos                        | Recursos                                                                                      |
|-----|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Realiza voceos Programados    | Solicita el servicio voceo en cabina de sonido vía telefónica, y en el caso de pasajeros y usuarios, a través de los módulos de información. | Dir. Operación, línea aérea, Gerencia de Mercadotecnia.                     | Registro de Voceos programados    | Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería<br>Cabina de voceo<br>Módulo         |
| 2   | Realiza voceos no Programados | Se solicita un voceo en el momento que se detecta la necesidad y se informa mediante un formato establecido                                  | Dir. Operación, línea aérea, pasajero y usuario, Gerencia de Mercadotecnia. | Registro de Voceos no programados | Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería<br>Cabina de voceo<br>Módulo         |
| 3   | Genera reportes               | Se registran los voceos clasificados por su motivación                                                                                       | Personal de la Cabina de Voceo                                              | Informe de Voceos Realizados      | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Mobiliario<br>Papelería |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGEL

## Procedimiento 2. Atención de quejas y sugerencias

### A. Objetivo

Canalizar a las áreas involucradas del aeropuerto, dependencias, entidades de gobierno, así como empresas privadas, las QS, emitidas por parte de pasajeros y usuarios que hacen uso de las instalaciones del AIFA.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                       |
|--------------------------------------------------------------|
| Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. |
| Ley de Aeropuertos                                           |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                          |

### C. Reglas de Operación

1. Será el conducto autorizado por el aeropuerto para recibir y canalizar ante las áreas responsables del aeropuerto las QS relativas a los servicios que proporciona directamente la terminal aérea o de un tercero, así como de informar al pasajero sobre su atención, canalización, y en su caso, resolución de estas.
2. Desarrollará los formatos correspondientes para la recepción de QS, así como diseñar los mecanismos y facilidades necesarias, para que los usuarios las presenten.
3. Pondrá a disposición de pasajeros y usuarios los canales de comunicación para la entrega de las QS:

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo               | Proveedor            |
|----------------------|----------------------|
| Quejas y Sugerencias | Usuarios y Pasajeros |

#### II. Entregables

| Entregable                    | Usuario                    |
|-------------------------------|----------------------------|
| Turno al área correspondiente | Áreas AIFA y Usuarios AIFA |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

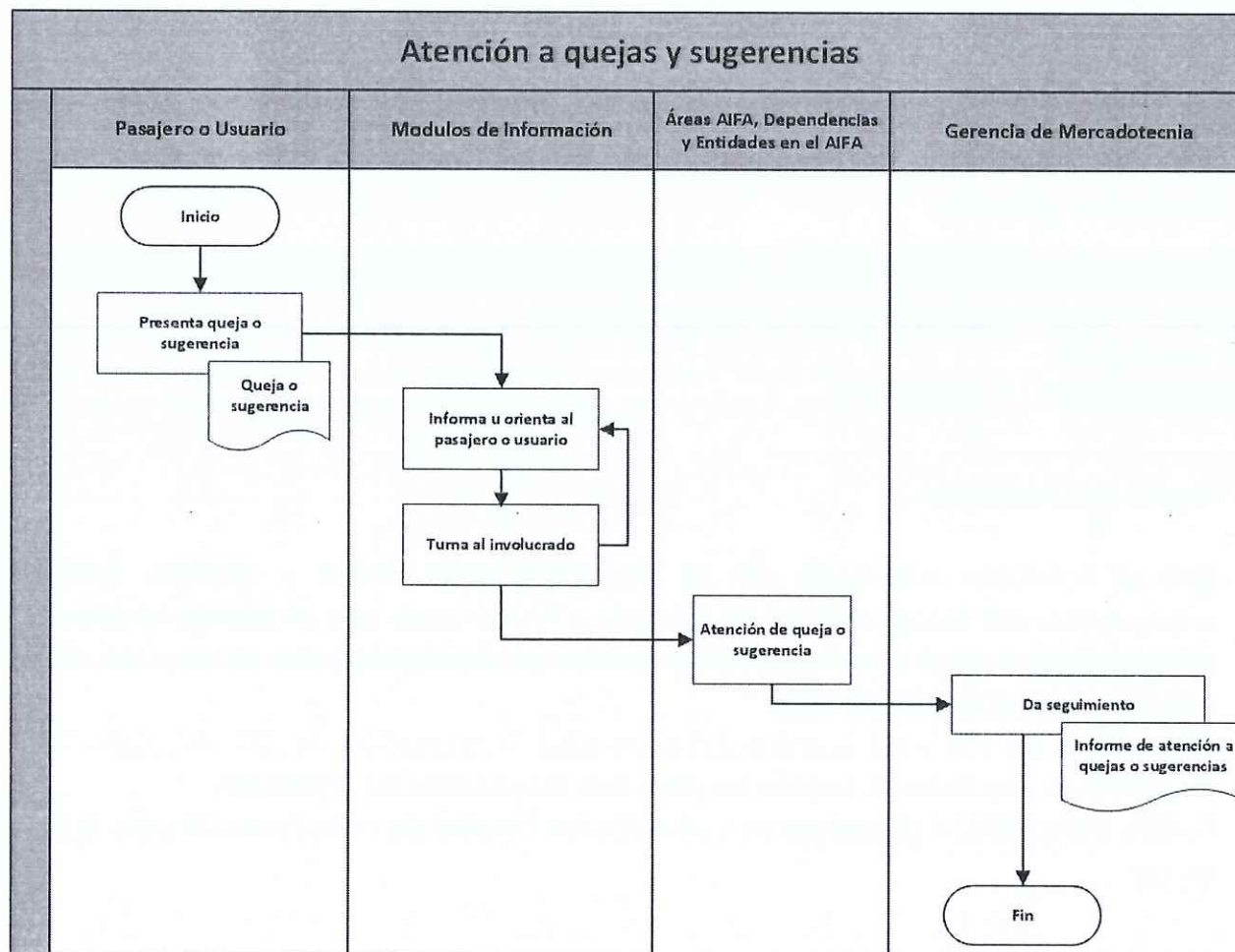
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## E. Diagrama





**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## F. Descripción

| No. | Actividad | Descripción                                                                                                    | Responsables                                                                                      | Documentos                                               | Recursos                                                          |
|-----|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1   | Presenta  | El pasajero presenta queja o sugerencia                                                                        | Pasajero o Usuario                                                                                | Queja o sugerencia                                       | Papelería<br>Modulo<br>Acceso a internet                          |
| 2   | Turna     | Se turna al área correspondiente                                                                               | MI                                                                                                | memorándum con las quejas o sugerencias correspondientes | Papelería<br>Mobiliario<br>Equipo de Computo<br>Acceso a internet |
| 3   | Atiende   | Atiende la QS en el ámbito de su responsabilidad y competencia; posteriormente, procede a emitir una respuesta | Áreas del aeropuerto, dependencias, entidades de gobierno y empresas que operan en el aeropuerto. | Documento de respuesta o informe                         | Papelería<br>Mobiliario<br>Equipo de Computo<br>Acceso a internet |

## Procedimiento 3. Orientación a pasajeros y usuarios

### A. Objetivo

Atender oportunamente y de forma personalizada a pasajeros y usuarios que necesitan información respecto a los servicios que proporciona el AIFA (información de vuelos, ubicación de mostradores de aerolíneas, salas de abordaje y desembarque, sanitarios, servicios comerciales, entre otros).

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                       |
|--------------------------------------------------------------|
| Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. |
| Ley de Aeropuertos                                           |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                          |
| Ley General de Comunicación Social                           |

### C. Reglas de Operación

1. Proporcionará a pasajeros y usuarios información siempre y cuando la conozcan o tengan la facilidad de obtenerla.
2. Canalizará al pasajero y usuario a los mostradores de las aerolíneas que correspondan, cuando requieran información detallada de algún vuelo en particular.

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



- Tendrá conocimiento sobre las generalidades de los diferentes trámites que se realizan en el aeropuerto.

#### D. Insumos y entregables

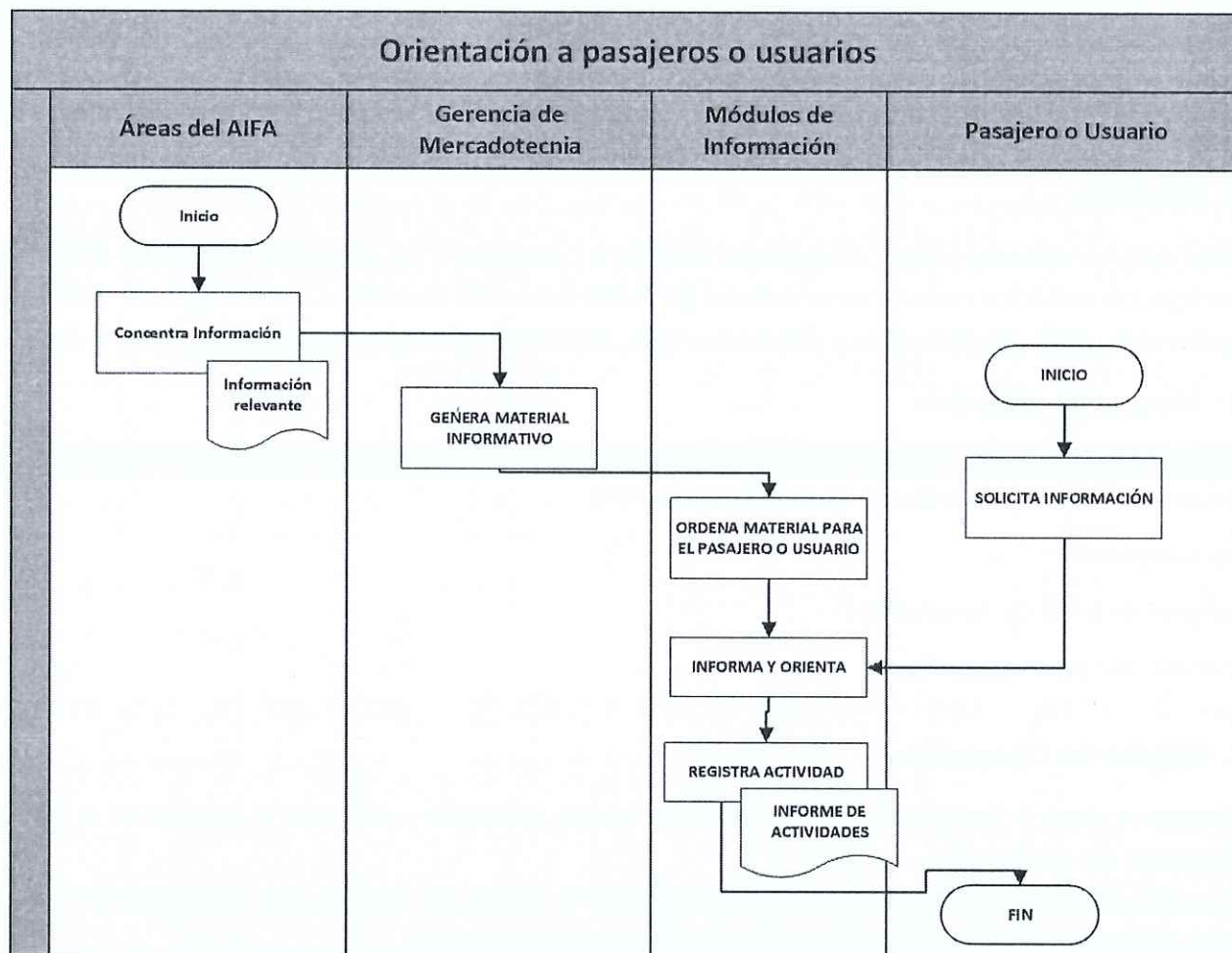
##### I. Insumos

| Insumo                        | Proveedor  |
|-------------------------------|------------|
| Información por área del AIFA | Áreas AIFA |

##### II. Entregables

| Entregable                                       | Usuario                   |
|--------------------------------------------------|---------------------------|
| Trípticos, tarjetas informativas                 | Gerencia de Mercadotecnia |
| Reporte de Actividades en Módulos de Información | Gerencia de Mercadotecnia |

#### E. Diagrama



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## F. Descripción

| No. | Actividad                           | Descripción                                                                                                                                                                                                                  | Responsables              | Documentos                                 | Recursos                                                             |
|-----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 1   | Transfiere                          | Provee a través de los coordinadores, al personal en módulos de información los formatos que utilizan en el desempeño de sus actividades, y en su caso, información que pueda brindar a pasajeros y usuarios del aeropuerto. | Áreas AIFA                | Tarjeta informativa                        | Papelería<br>Mobiliario<br>Equipo de<br>Computo<br>Acceso a internet |
| 2   | Distribuye                          | Difunde por medio de los coordinadores a personal de los módulos de información, los datos proporcionados                                                                                                                    | Gerencia de Mercadotecnia | Trípticos, tarjetas informativas           | Papelería<br>Mobiliario<br>Equipo de<br>Computo<br>Acceso a internet |
| 3   | Solicita                            | Solicita información sobre: Servicios del aeropuerto, canalización a servicios específicos o ubicación de espacios, y en su caso, servicio de voceo o presentación de QS, para ser canalizada al área correspondiente.       | Pasajero o Usuario        |                                            |                                                                      |
| 4   | Transmite y registra la información | Proporciona la información o servicio solicitados. Registra el tipo de servicio proporcionado, y en su caso, las observaciones correspondientes                                                                              | MI                        | Reporte de Actividades Módulos Información | Papelería<br>Mobiliario<br>Equipo de<br>Computo<br>Acceso a internet |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

#### Procedimiento 4. Creación de Material Gráfico y Audio- visual

##### A. Objetivo

Desarrollar el material necesario para dar orientación e información a los pasajeros y usuarios del AIFA

##### B. Normativa aplicable

###### Nombre de la normativa

Criterios y especificaciones técnicas relativas a la imagen institucional y la señalización de Inmuebles Federales utilizados como oficinas administrativas

##### C. Reglas de Operación

1. El material desarrollado se realizará en estricto apego a los Criterios y especificaciones técnicas relativas a la imagen institucional y la señalización de Inmuebles Federales utilizados como oficinas administrativas

##### D. Insumos y entregables

###### I. Insumos

| Insumo                            | Proveedor      |
|-----------------------------------|----------------|
| Solicitud de Material Informativo | Áreas del AIFA |

###### II. Entregables

| Entregable            | Usuario              |
|-----------------------|----------------------|
| Material Grafico      | Pasajeros y usuarios |
| Material Audio-visual | Pasajeros y usuarios |

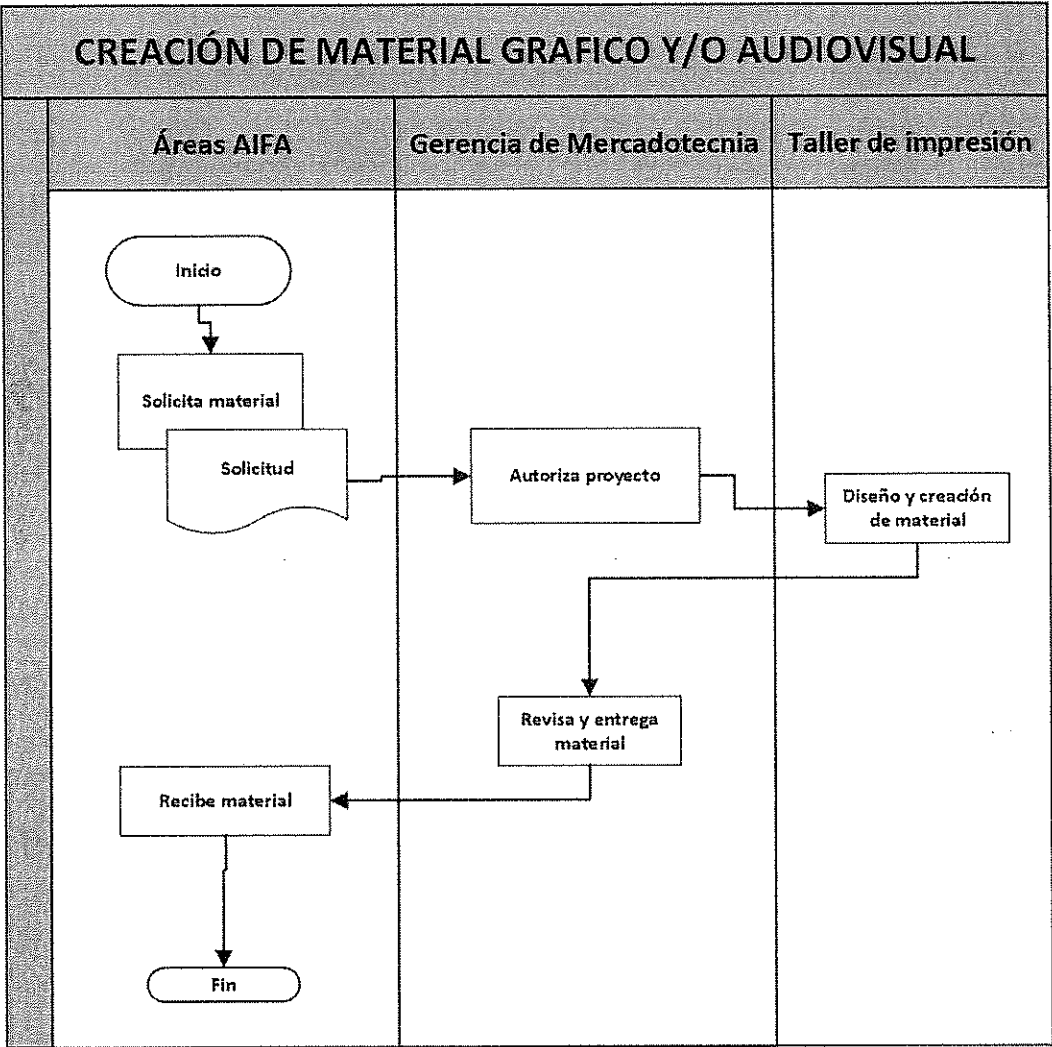


**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

E. Diagrama



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## F. Descripción

| No. | Actividad | Descripción                                                                                                                 | Responsables                                    | Documentos                       | Recursos                                                                                                                |
|-----|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Solicita  | Conforme a las necesidades de material informativo, se realiza una solicitud a la                                           | Áreas del AIFA                                  | Solicitud                        | Papelería<br>Mobiliario<br>Equipo de Computo<br>Acceso a internet                                                       |
| 2   | Autoriza  | Se realiza un análisis de viabilidad del proyecto, contemplando los recursos y el cumplimiento de la normatividad aplicable | Gerencia de Mercadotecnia                       | Instrucción de realizar proyecto | Papelería<br>Mobiliario<br>Equipo de Computo<br>Acceso a internet                                                       |
| 3   | Diseña    | Se realiza el proyecto autorizado                                                                                           | Gerencia de Mercadotecnia [Taller de impresión] | Material Gráfico o audio-visual  | Papelería<br>Mobiliario<br>Equipo de Computo<br>Acceso a internet<br>Editor de video<br>Adobe<br>Illustrator<br>Autocad |
| 4   | Entrega   | Se entrega el material para autorización del área del AIFA que lo requirió                                                  | Gerencia de Mercadotecnia                       | Entrega de material              | Papelería<br>Mobiliario<br>Equipo de Computo<br>Acceso a internet                                                       |



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
**FELIPE ÁNGELES**

## Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

Macroproceso:  
Administración de Servicios Aeroportuarios,  
Complementarios y Comerciales.

Proceso:  
1. Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

Fecha de  
Aprobación  
Versión

09/09/2025

1

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



### Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimiento

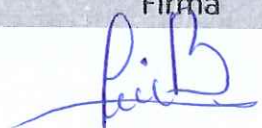
| Fecha de Elaboración |    |     |    |     |      | Tipo de Manual |                  | Versión |
|----------------------|----|-----|----|-----|------|----------------|------------------|---------|
| Día                  | 07 | Mes | 04 | Año | 2025 | Nuevo [ ]      | Modificación [X] | 1       |

### Nombre del Manual de Proceso y Procedimientos

Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios

#### Objetivo

Formalizar la relación contractual con los clientes, que garanticen la prestación de los servicios de autotransporte terrestre, con las mejores condiciones para el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

| Contenido                                                                               |               |                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso                                                                                 | Subproceso    | Procedimientos                                                                                                                                                                                                 |
| Prestación de servicio de autotransporte terrestre.                                     | No aplica     | 1.- Recepción de documentación.<br>2.- Supervisa, analiza y verificación de la información.<br>3.- Entrega de expediente del solicitante.<br>4.- Solicitud negativo.<br>5.- Acta entrega-recepción de contrato |
| Nombre / Puesto                                                                         | Participación | Firma                                                                                                                                                                                                          |
| Lic. Luis Barrales Hernández.<br>Coordinador de Supervisión de Transportación Terrestre | Elaboró       |                                                                                                                           |
| Ing. Ernesto Lanzagorta Ruiz<br>Gerente de Movilidad Terrestre                          | Revisó        |                                                                                                                           |
| Andrés Arias González<br>Subdirector de Movilidad                                       | Aprobó        |                                                                                                                           |

### Observaciones

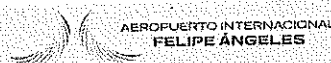
Sin observaciones



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## Glosario de Términos y Siglas

| Término                   | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interesado - Arrendatario | Persona física o moral, facultada para usar, gozar y disfrutar del bien arrendado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Servicios Aeroportuarios  | De acuerdo al Artículo 48, fracción I, de la Ley de Aeropuertos. Son aquellos que le corresponde prestar originalmente al concesionario o permisionario, de acuerdo con la clasificación de aeródromo civil, y que pueden proporcionarse directamente o a través de terceros que designe y contrate. Estos servicios incluyen los correspondientes al uso de pistas, calles de rodaje, plataformas, ayudas visuales, iluminación, edificios terminales de pasajeros y carga, abordadores mecánicos; así como los que se refiere a la seguridad y vigilancia del aeródromo civil; y a la extinción de incendios y rescates, entre otros. |
| Servicios Complementarios | De acuerdo al Artículo 48, fracción II, de la Ley de Aeropuertos. Son los que pueden ser prestados por los concesionarios o permisionarios del servicio del transporte aéreo, para sí mismos o para otros usuarios, o por terceros que aquellos designen. Estos servicios incluyen, entre otros, los de rampa, tráfico, suministro de combustible a las aeronaves, avituallamiento, almacenamiento de carga y guarda, mantenimiento y reparación de aeronaves.                                                                                                                                                                          |

| Sigla  | Definición                                                                                                      |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SSAC   | Subdirección de Servicios Aeroportuarios y Complementarios                                                      |
| DJ     | Dirección Jurídica                                                                                              |
| AFAC   | Agencia Federal de Aviación Civil                                                                               |
| COCOSA | Comité Interno de Contratación, Tarifa y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales |
| GM     | Gerente de Movilidad                                                                                            |
| SMC    | Subdirección de Movilidad y Calidad                                                                             |

## Normativa Aplicable

| Nombre de la Normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                                                                                                                                           |
| Ley de Caminos de Autotransporte Federal                                                                                                                     |
| Reglamento de Autotransporte federal y Servicios Auxiliares                                                                                                  |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                                                                                                                          |
| Norma oficial Mexicana NOM-068 SCT-2-2000                                                                                                                    |
| Manual de Organización Específica del Área                                                                                                                   |
| Manual de organización y funcionamiento de la dirección comercial y de servicios.                                                                            |
| Manual para la comercialización de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales                                                                   |
| Manual de integración y funcionamiento del comité Interno de contratación, tarifas y crédito de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales. |
| Manual de organización general y específico                                                                                                                  |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## Integración del Proceso

### A. Nombre

Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

### B. Objetivo

Formalizar la relación contractual con los clientes, que garanticen la prestación de los servicios de autotransporte terrestre (autobuses, vagonetas, taxis, autos en renta, etc.) con las mejores condiciones para el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

### C. Reglas de Operación

- 1.- Se deberá contar con toda la información documental y legal del solicitante a más tardar 10 días después de la carta intención
- 2.- El encargado de revisar la documentación deberá revisar que este completa y esta sea verídica.
- 3.- Si surgen observaciones en el proceso de la solicitud de servicio, se le brindaran 15 días hábiles para subsanar la documentación.

### D. Insumos y entregables

#### III. Insumos

| Insumo                             | Proveedor                |
|------------------------------------|--------------------------|
| Carta de Intención                 | Interesado - Coordinador |
| Expediente del solicitante         | SM                       |
| Acta entrega-recepción de contrato | AFAC - SSAC / SMC        |

#### IV. Entregables

| Entregable                                                           | Usuario                 |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Checklist Anexo A                                                    | Interesado - Supervisor |
| Solicitud para realización de contratos con servicios aeroportuarios | SM - SSAC               |
| Contrato de arrendamiento                                            | SM - GM / Interesado    |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## E. Eventos detonadores

| Procedimiento                                        | Evento detonador                                                      |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Recepción de documentación.                          | Checklist Anexo A                                                     |
| Supervisa, analiza y verificación de la información. | Solicitud para la prestación del servicio de transportación terrestre |
| Entrega de expediente del solicitante                | Solicitud para realización de contratos con servicios aeroportuarios  |
| Solicitud negativa                                   | Dictamen Negativo                                                     |
| Acta entrega-recepción de contrato                   | Contrato de arrendamiento                                             |

## F. Roles y responsabilidades

| Rol                                                    | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Subdirector de Movilidad                               | Supervisar que los servicios de acceso, transportación terrestre que proporciona el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, sean proporcionados bajo los principios de seguridad, honradez, honestidad, lealtad, productividad, rentabilidad, equidad, calidad total y sustentabilidad.<br>Propone solicitud de contrato                                                                                                                                                        |
| Gerente de Movilidad Terrestre                         | Supervisar y validar la información recabada y generada<br>Elabora informe sobre las desviaciones que detecte en materia de imagen, que afecten la percepción de calidad de los servicios que se prestan en las instalaciones aeroportuarias.<br>Evaluar y supervisar la efectividad del diseño, producción, ubicación, instalación de los diferentes servicios de autotransporte terrestre.                                                                                     |
| Coordinador de Supervisión de Transportación Terrestre | Integrar, analizar, validar toda la información recabada y generada por el supervisor de terminal<br>Establecer los procedimientos y formatos<br>Coordinar la administración de los contratos de acceso a zona federal, locales y oficinas de los permisionarios de transportación terrestre en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.                                                                                                                                      |
| Supervisor de Terminal                                 | Recepción de la documentación del interesado y generación de solicitud para la prestación del servicio de transportación terrestre.<br>Revisar el estado físico de los estacionamientos, locales, taquillas, vehículos y requisitos aplicables a los operadores autorizados en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.<br>Verificar que los servicios de auto transportación terrestre de pasajeros y estacionamiento que presta el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles. |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1

## G. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

- 1.- Microsoft Office 365
- 2.- Correo electrónico institucional
- 3.- Internet

## H. Riesgos

| No | Procedimiento / actividad | Descripción del riesgo                                | Clasificación de riesgo | Descripción del factor de riesgo                            | Clasificación del factor de riesgo | Descripción del factor de riesgo               | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto                                                                                                                                     | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|----|---------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1  | Documentación             | Recepción de documentos (perdida o documentos falsos) | Directo                 | Falta de documentación para generar la relación contractual | Técnico-Administrativo             | Falta la entrega y recepción de documentación. | Interno                  | Descuidos en las instalaciones de servicio de autotransporte .... Por no haber transmitido la información correctamente para atenderle a tiempo si era necesario... | Por evento   | Moderado         | Inusual                    |

## I. Controles asociados al riesgo

| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control                                                               | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1                      | Informe de formalización de contratos                                                 | Preventivo      | NO               | NO          | NO        | N/A         | N/A                       | NO         |
| 1                      | Actualización de archivo digital, con la documentación legal de cada empresa asignada | Preventivo      | NO               | NO          | NO        | N/A         | N/A                       | NO         |

## J. Indicadores y Métricas

|                        |                                                      |
|------------------------|------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 1 | Solicitudes                                          |
| Fórmula                | (Solicitudes aceptadas / Solicitudes recibidas) *100 |
| Línea base             | No disponible                                        |



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## K. Recursos

- 1.- Acceso al Internet
- 2.- Equipo de cómputo
- 3.- Impresora multifuncional
- 4.- Mobiliario
- 5.- Papelería

## L. Formatos y reportes

### i. Formatos

- 1.- Checklist Anexo A
- 2.- Solicitud para la prestación del servicio de transportación terrestre.
- 3.- Solicitud para realización de contrato a servicios aeroportuarios.

### ii. Reportes

- 1.- Dictamen Negativo
- 2.- Acta entrega recepción de contrato

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

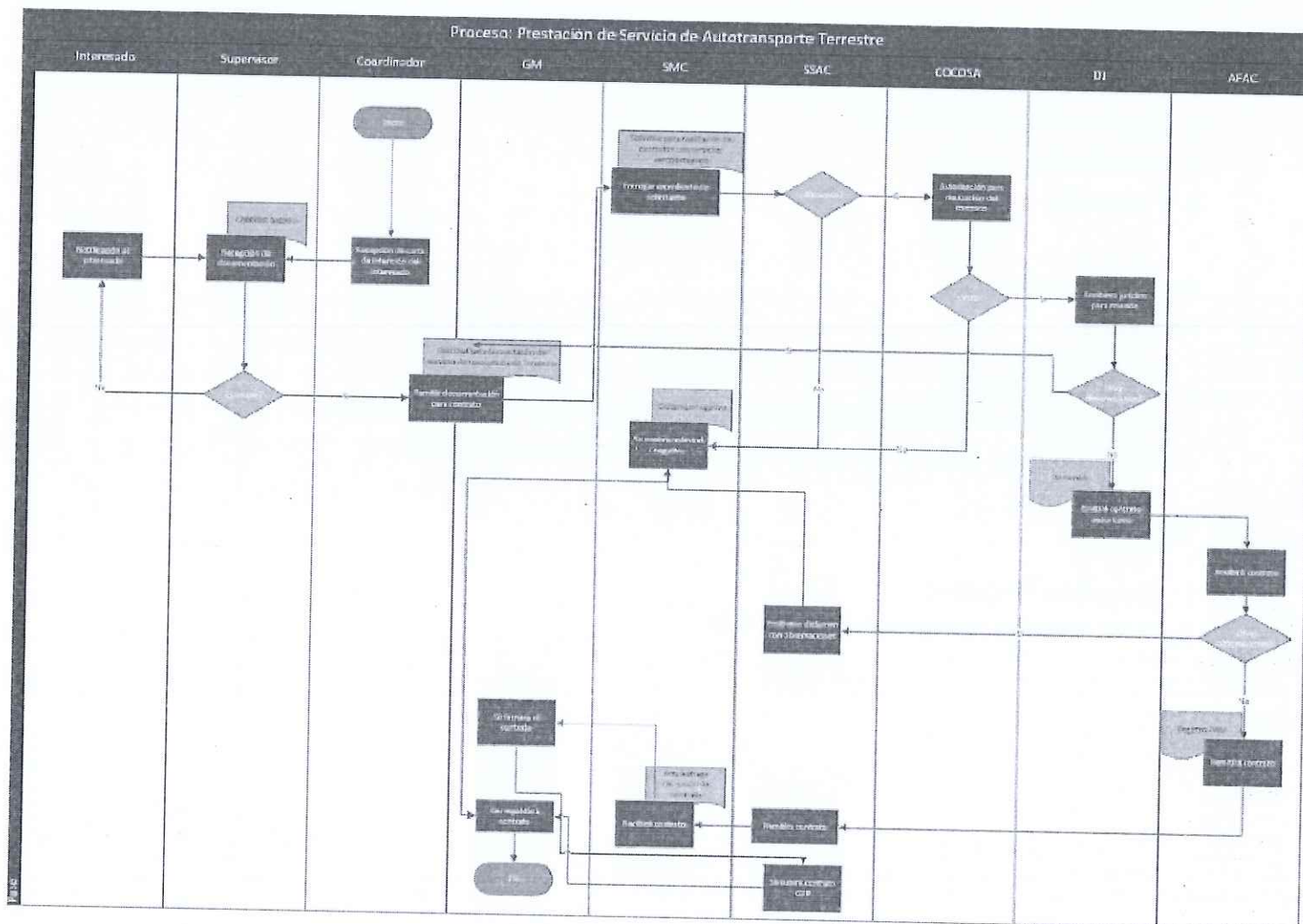
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1

## M. Diagrama del proceso



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## Procedimiento 1. Recepción de documentación.

### A. Objetivo

Revisar documentación emitida por parte del interesado

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                      |
|-------------------------------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                                          |
| Ley de Caminos de Autotransporte Federal                    |
| Reglamento de Autotransporte federal y Servicios Auxiliares |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos                         |
| Norma oficial Mexicana NOM-068 SCT-2-2000                   |

### C. Reglas de Operación

No aplica

### D. Insumos y entregables

#### a. Insumos

| Insumo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Proveedor  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.- Instrumento público, mediante el cual se acredite el carácter de representante legal y/o apoderado de la persona moral.<br>2.- Identificación oficial del representante legal y/o apoderado de la persona moral<br>3.- Comprobante de domicilio a nombre de la persona que corresponda.<br>4.- Contar con la o las unidades que se desea participar y considerar que preferentemente deberán ser modelo 2021<br>5.- Registro federal de contribuyente<br>6.- Reporte especial de buro de crédito<br>7.- Manifiesto bajo protesta de decir verdad en caso de que el interesado haya tenido una relación contractual con otro aeropuerto.<br>8.- Interesado tenga o haya tenido una relación contractual con aeropuertos terminal de autobuses de la respectiva constancia de no adeudo expedida por la empresa.<br>9.- Acreditar experiencia de al menos 2 años en el servicio de pasajeros<br>10.- Entrega de anexos A-1, A-2, A-3, A-4, A-5, A-6, A-7, A-8, B-1, C-1, C-2. | Interesado |

#### b. Entregables

| Entregable        | Usuario                           |
|-------------------|-----------------------------------|
| Checklist Anexo A | Interesado Supervisor de Terminal |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

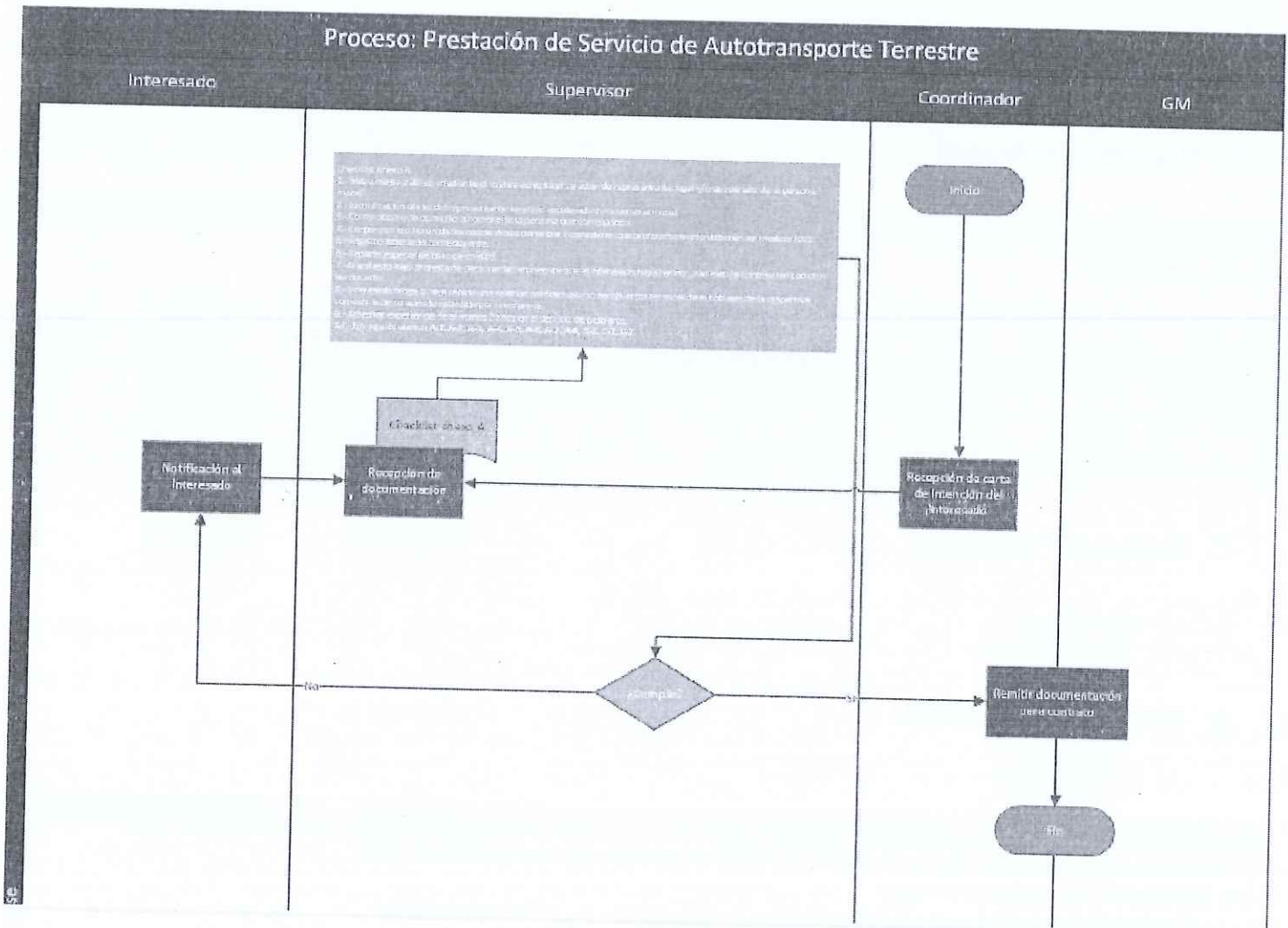
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1

## E. Diagrama





**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## F. Descripción

| No. | Actividad                  | Descripción                                                                                                                                                        | Responsables                                        | Documentos        | Recursos                                                                                                                       |
|-----|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Recepción de documentación | Los interesados llevarán toda la documentación solicitada, el supervisor de terminal integrará toda la información emitida, integrando cada uno de los documentos. | Supervisor de Terminal                              | Checklist Anexo A | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Revisar                    | Revisar que toda la documentación entregada sea correcta y fidedigna.                                                                                              | Supervisor de Terminal y Coordinador de Supervisión | Checklist Anexo A | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## Procedimiento 2. Supervisa, analiza y verificación de la información.

### A. Objetivo

Verificar que toda la información emitida por el interesado este correcta.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Norma oficial Mexicana NOM-068 SCT-2-2000                                                  |
| Manual de organización específica del área                                                 |
| Manual de organización AIFA                                                                |
| Manual de organización y Funcionamiento de la Dirección Comercial y de Servicios.          |
| Manual para la comercialización de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales |

### C. Reglas de Operación

No aplica

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                                      | Proveedor                     |
|---------------------------------------------|-------------------------------|
| Toda la documentación del checklist anexo A | Supervisor de Terminal        |
| 1.- Nombre del interesado                   | Interesado – Coordinador - GM |
| 2.- Razón social                            |                               |
| 3.-Número de instrumento público            |                               |
| 4.- Fecha en que se realiza la solicitud    |                               |
| 5.- Domicilio fiscal                        |                               |
| 6.- Correo electrónico                      |                               |
| 7.- Autorización de algún representante     |                               |

#### II. Entregables

| Entregable                                                            | Usuario          |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|
| Solicitud para la prestación del servicio de transportación terrestre | Coordinador - GN |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

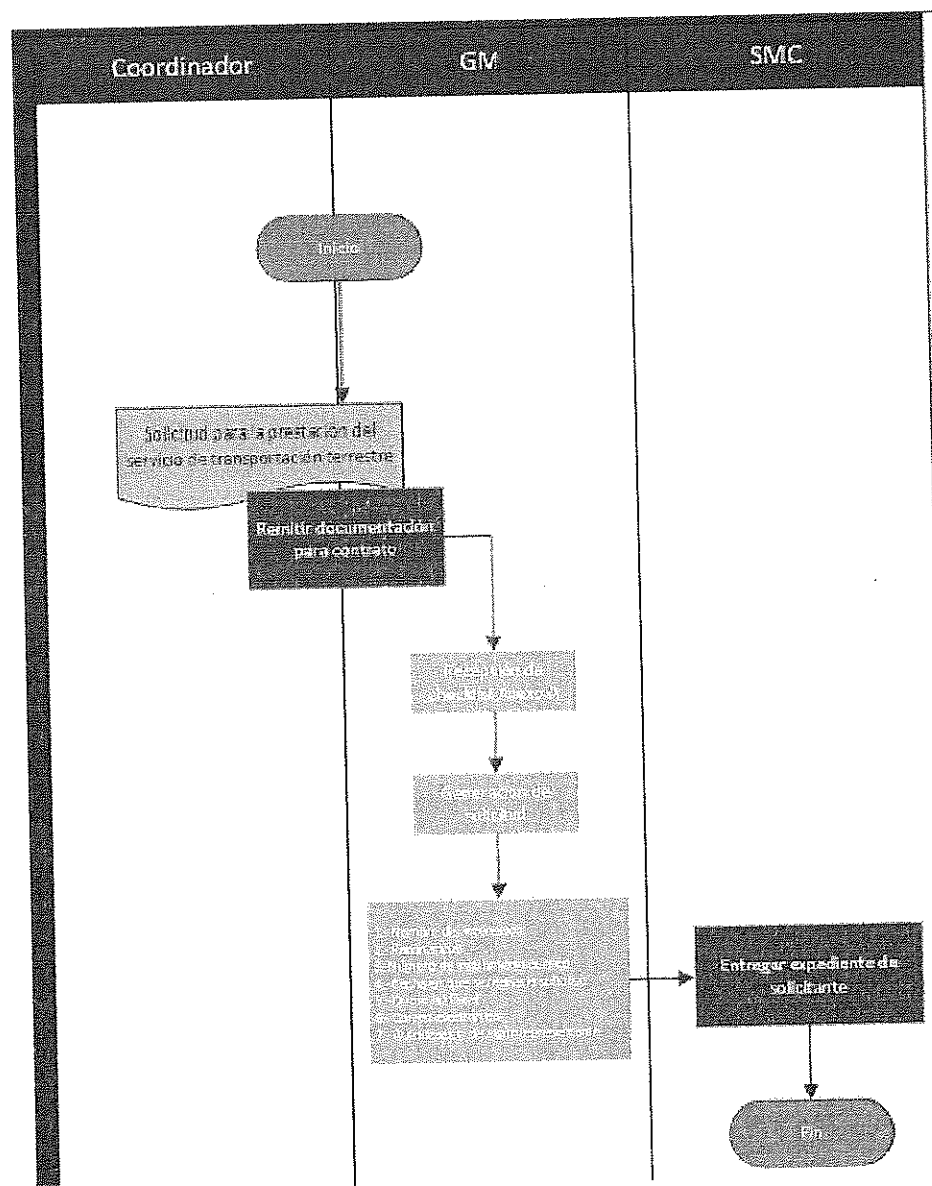
**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## E. Diagrama



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## F. Descripción

| No. | Actividad                                                                     | Descripción                                                                | Responsables                    | Documentos                                                            | Recursos                                                                                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Generación de solicitud                                                       | Revisar y cotejar la información emitida por el interesado                 | Coordinador y GM                | Solicitud para la prestación del servicio de transportación terrestre | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Consolidar información                                                        | Revisar solicitud para prestación del servicio de transportación terrestre | Subdirector de Movilidad        | Solicitud para la prestación del servicio de transportación terrestre | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 3   | Entrega de solicitud para prestación del servicio de transportación terrestre | Entrega de solicitud                                                       | Subdirector de Movilidad y SSAC | Solicitud para la prestación del servicio de transportación terrestre | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

### Procedimiento 3. Entrega de expediente del solicitante

#### A. Objetivo

Generar expediente del solicitante

#### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Norma oficial Mexicana NOM-068 SCT-2-2000                                                                                                                    |
| Manual de Organización Específica del Área                                                                                                                   |
| Manual de organización AIFA                                                                                                                                  |
| Manual de Organización y Funcionamiento de la Dirección Comercial y de Servicios.                                                                            |
| Manual para la comercialización de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales                                                                   |
| Manual de integración y funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

#### C. Reglas de Operación

No aplica

#### D. Insumos y entregables

##### I. Insumos

| Insumo                                                                                         | Proveedor        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Checklist anexo A                                                                              | Coordinador - GM |
| Solicitud para la prestación del servicio de transportación terrestre                          | Coordinador - GM |
| Tipo de servicio que quiere brindar el interesado (Vagoneta, Autobuses, Taxis, Autos en renta) | GM - SM          |

##### II. Entregables

| Entregable                                                           | Usuario   |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Solicitud para realización de contratos con servicios aeroportuarios | SM - SSAC |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

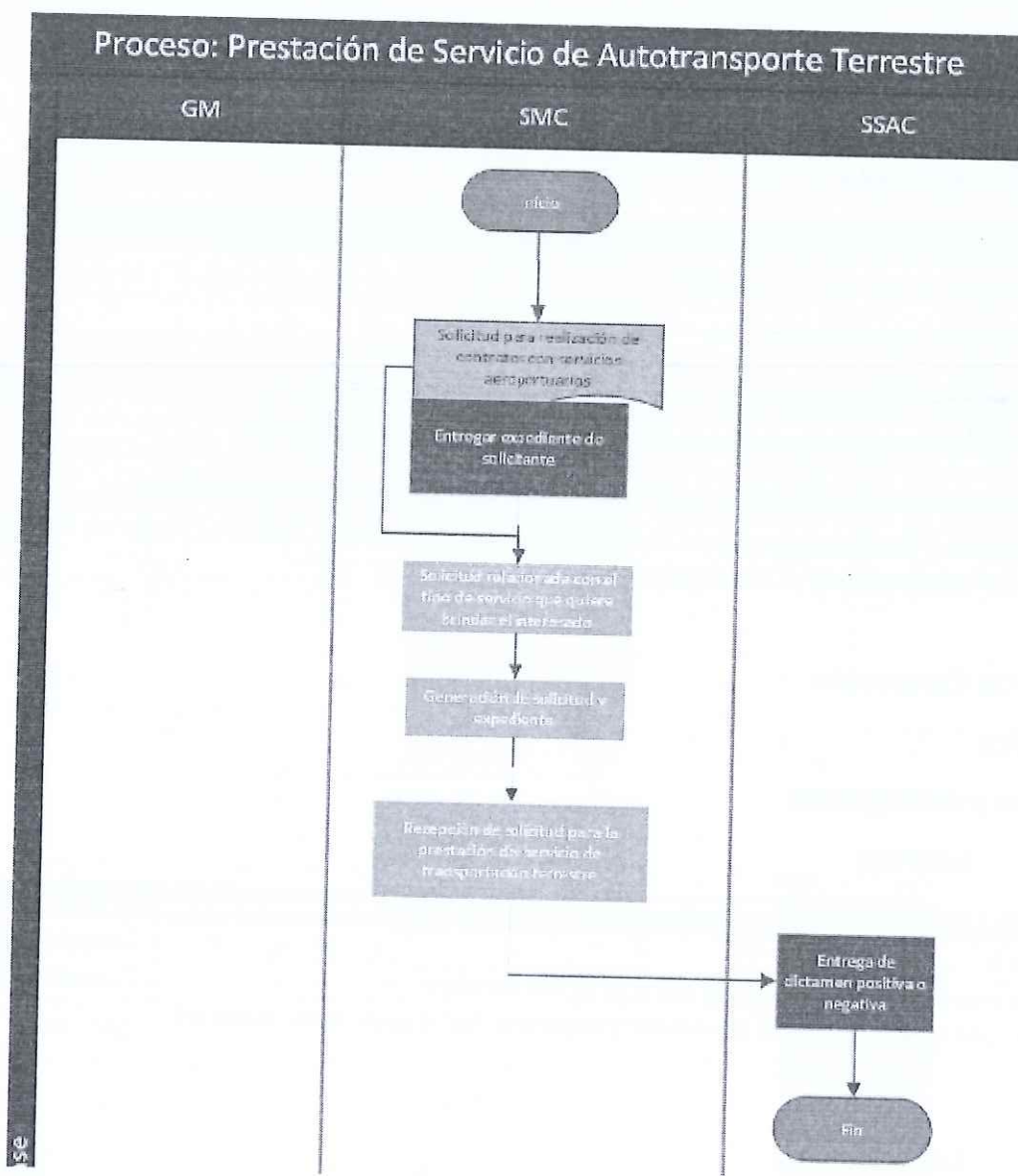
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1

## E. Diagrama



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ANGELES

## F. Descripción

| No. | Actividad                | Descripción                                                                                   | Responsables     | Documentos                                                            | Recursos                                                                                                                       |
|-----|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Recepción de solicitud   | Revisar y cotejar la información recibida por el GM y Coordinador                             | Coordinador y GM | Solicitud para la prestación del servicio de transportación terrestre | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Generación de expediente | Integrar toda la información por parte del interesado, revisando cada una de sus solicitudes. | SMC              | Solicitud para la prestación del servicio de transportación terrestre | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

#### Procedimiento 4. Designación del resultado

##### A. Objetivo

Identificar resultado de la solicitud

##### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual de Organización Específica del Área                                                                                                                   |
| Manual de organización AIFA                                                                                                                                  |
| Manual de Organización y Funcionamiento de la Dirección Comercial y de Servicios.                                                                            |
| Manual para la comercialización de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales                                                                   |
| Manual de integración y funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

##### C. Reglas de Operación

No aplica

##### D. Insumos y entregables

###### I. Insumos

| Insumo                     | Proveedor |
|----------------------------|-----------|
| Expediente del solicitante | SM        |
| Dictamen negativo          | SSAC      |
| Voto negativo              | COCOSA    |

###### II. Entregables

| Entregable        | Usuario |
|-------------------|---------|
| Dictamen Negativo | SM      |



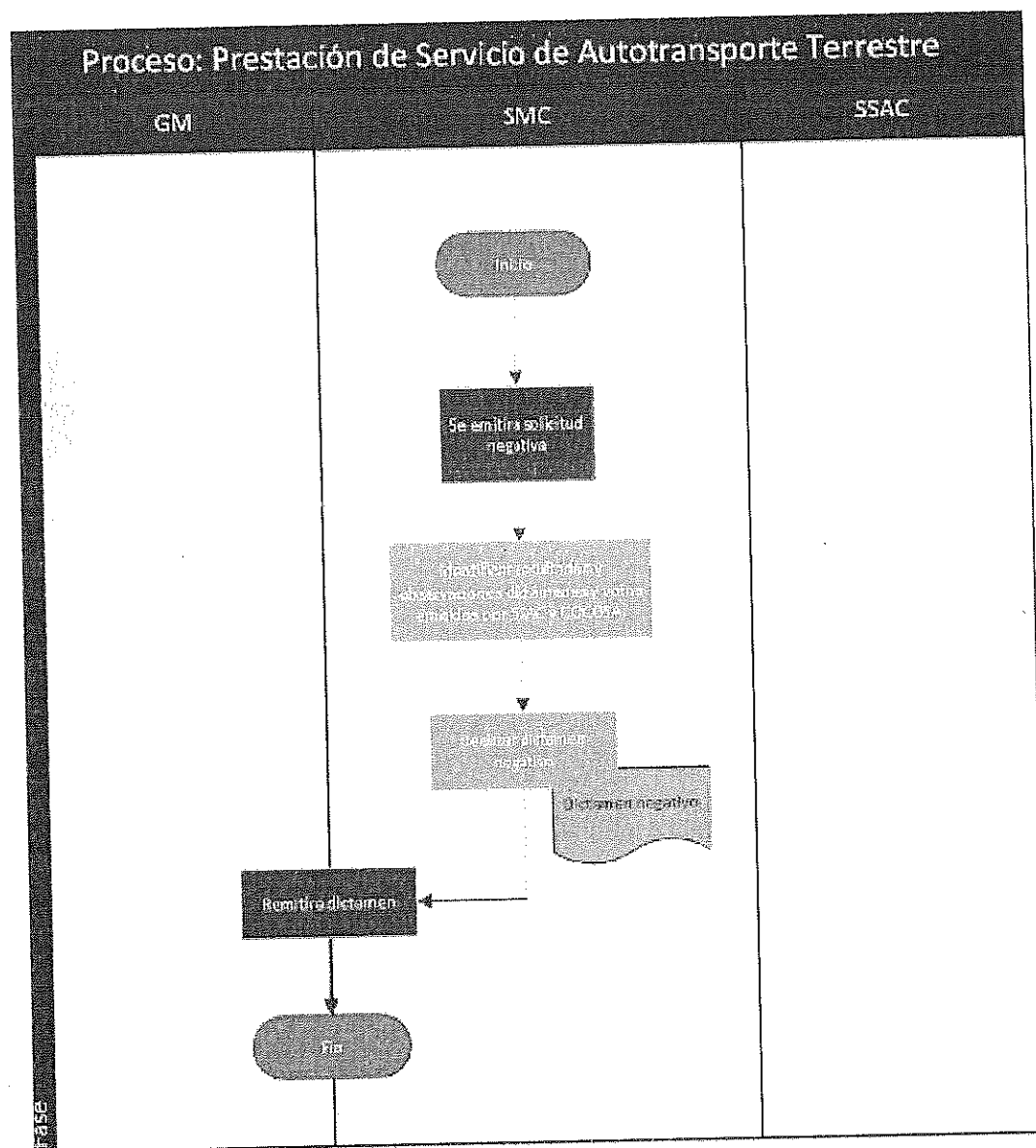


**AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES**

**Versión: 1**

**Versión: 1**

### E. Diagrama



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## F. Descripción

| No. | Actividad                              | Descripción                                                                                                                                                                           | Responsables | Documentos           | Recursos                                                                                                                       |
|-----|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Votos y Dictámenes                     | Integrar cada uno de los votos y dictámenes emitidos en el proceso para la generación del contrato.                                                                                   | SMC          | Dictamen<br>Negativo | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Identificar resultados y observaciones | Con los resultados obtenidos y las observaciones de cada uno de los procesos por el cual paso la solicitud realizar un dictamen informado si el dictamen salió negativo al interesado | SMC          | Dictamen<br>Negativo | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## Procedimiento 5. Entrega de contrato

### A. Objetivo

Generar relación contractual con el interesado

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Norma oficial Mexicana NOM-068 SCT-2-2000                                                                                                                    |
| Manual de Organización Específica del Área                                                                                                                   |
| Manual de organización AIFA                                                                                                                                  |
| Manual de Organización y Funcionamiento de la Dirección Comercial y de Servicios.                                                                            |
| Manual para la comercialización de servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales                                                                   |
| Manual de integración y funcionamiento del Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales. |

### C. Reglas de Operación

No aplica

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                    | Proveedor |
|---------------------------|-----------|
| Expediente del Interesado | SM        |
| Dictamen                  | SSAC      |
| Voto                      | COCOSA    |
| Registro de la RAM        | AFAC      |

#### II. Entregables

| Entregable                | Usuario       |
|---------------------------|---------------|
| Contrato de arrendamiento | SSAC – SM .GM |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

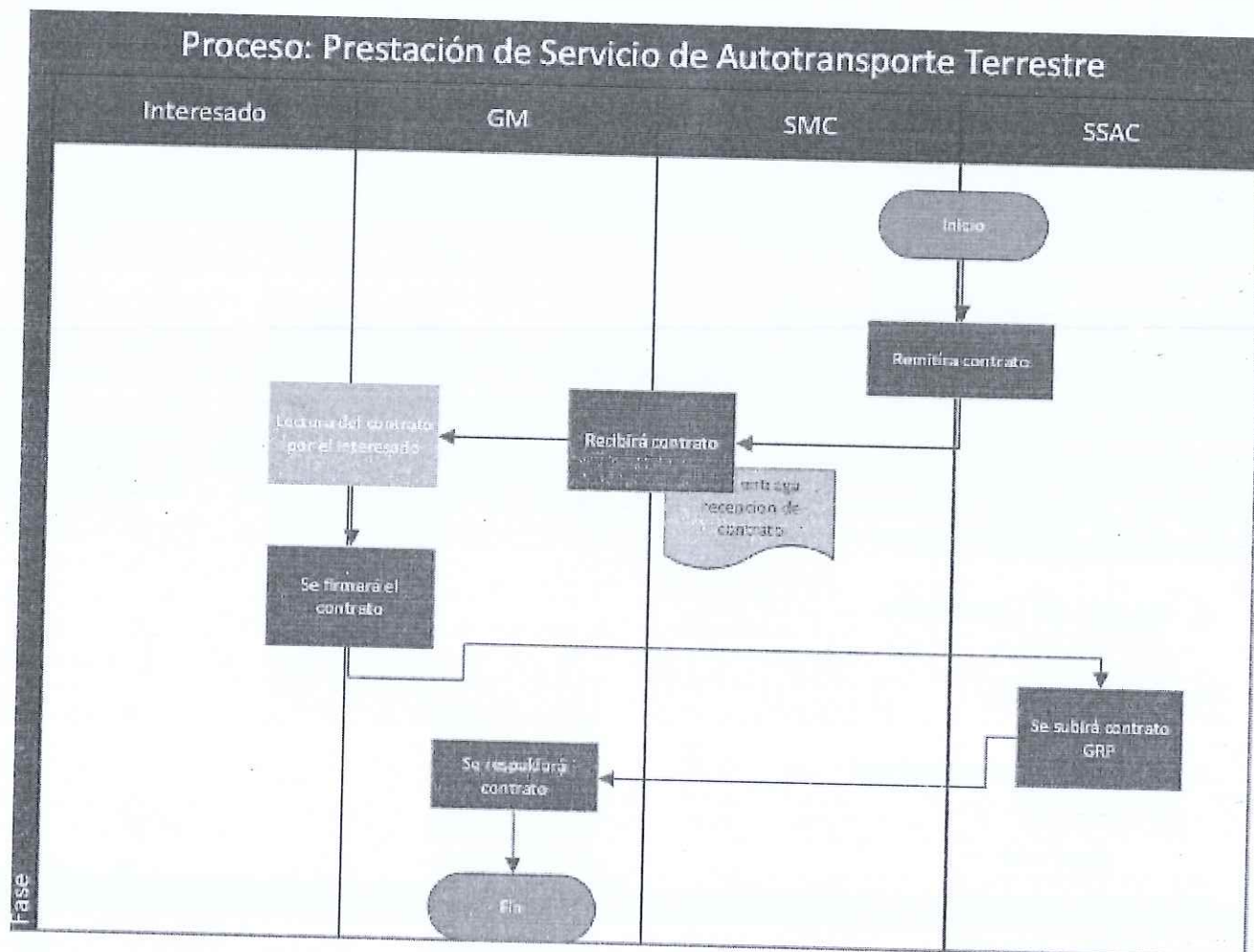
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1

## E. Diagrama





**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Prestación de servicio de autotransporte terrestre.

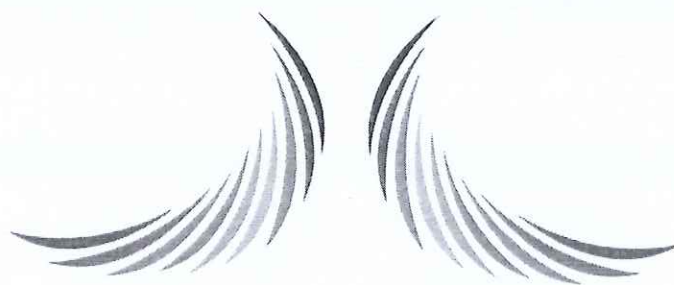
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
PELIFE ANGELES

## F. Descripción

| No. | Actividad          | Descripción                                                                                                            | Responsables  | Documentos                         | Recursos                                                                                                                       |
|-----|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Dictamen y Voto    | Revisar y cotejar la información emitida por las instancias pertinentes para la celebración de la relación contractual | SSAC Y COCOSA | Dictamen y Voto                    | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Registro de la RAM | Revisar y cotejar la información emitida por las instancias pertinentes para la celebración de la relación contractual | AFAC          | Acta entrega-recepción de contrato | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
**FELIPE ÁNGELES**

## Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

Macroproceso:  
Administración de Servicios Aeroportuarios,  
Complementarios y Comerciales.

Proceso:  
2. Supervisión de instalaciones, unidades y  
operadores de servicio de autotransporte  
terrestre.

Fecha de  
Aprobación

09/09/2025

Versión

1

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



### Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimiento

| Fecha de Elaboración |    |     |    |     |      | Tipo de Manual |                  | Versión |
|----------------------|----|-----|----|-----|------|----------------|------------------|---------|
| Día                  | 07 | Mes | 04 | Año | 2024 | Nuevo [ ]      | Modificación [X] | 1       |

### Nombre del Manual de Proceso y Procedimientos

Manual de Proceso y Procedimientos de la Subdirección de Movilidad

### Objetivo

Supervisar instalaciones, unidades y operadores que brindan servicio público de autotransporte federal de pasajero en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

| Contenido                                                                                |            |                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso                                                                                  | Subproceso | Procedimientos                                                                                                      |
| Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de transporte terrestre. | No aplica  | 1.- Aviso de conclusión de modificaciones<br>2.- Supervisión<br>3.- Supervisar, analizar y verificar la información |

| Nombre / Puesto                                                                         | Participación | Firma |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|
| Lic. Luis Barrales Hernández.<br>Coordinador de Supervisión de Transportación Terrestre | Elaboró       |       |
| Ing. Ernesto Lanzagorta Ruiz<br>Gerente de Movilidad Terrestre                          | Revisó        |       |
| Andrés Arias González<br>Subdirector de Movilidad                                       | Aprobó        |       |

### Observaciones

Sin observaciones



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1

## Glosario de Términos y Siglas

### Términos

| Término                  | Definición                                                                        |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Interesado -Arrendatario | Persona física o moral, facultada para usar, gozar y disfrutar del bien arrendado |

### Siglas

| Sigla | Definición                      |
|-------|---------------------------------|
| OIC   | Órgano Interno de Control       |
| SM    | Subdirección de Movilidad       |
| GM    | Gerencia de Movilidad Terrestre |

## Normativa Aplicable

| Nombre de la Normativa                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual de organización general del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, SA de CV                                                                                            |
| Plan de Desarrollo Nacional                                                                                                                                                     |
| Reglas Generales de Operación para la Prestación del Servicio Público de Autotransporte Federal de Pasajeros con origen o destino en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles |
| Manual de organización general y específico                                                                                                                                     |
| Programa Institucional                                                                                                                                                          |

## Integración del Proceso

### A. Nombre

Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

### B. Objetivo

Supervisar instalaciones, unidades y operadores que brindan servicio público de autotransporte federal de pasajero en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

### C. Reglas de Operación

1. La o el supervisor de terminal, una vez notificado, deberá solicitar la información requerida tanto interna como externa de cada uno de los servicios de transportación terrestre que este brindando al Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.
2. La o el supervisor de terminal deberá integrar la información requerida por los servicios de transportación terrestre que este brindando al Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles a más tardar un día hábil antes de iniciar la supervisión.
3. Se le dará seguimiento a todas las supervisiones que inicie el supervisor de terminal.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                      | Proveedor                |
|-----------------------------|--------------------------|
| Levantamiento de Ingenieros | Ingeniero a Cargo        |
| Propuesta de proyectos      | Interesado - Coordinador |
| Supervisión                 | Supervisor de Terminal   |
| Consolidado                 | Supervisor de Terminal   |

#### II. Entregables

| Entregable                                                     | Usuario                |
|----------------------------------------------------------------|------------------------|
| Oficio de conclusión                                           | GM                     |
| Formato de supervisión de instalaciones, unidades y operadores | Supervisor de Terminal |
| Informe de supervisión                                         | Coordinador - GM       |

### E. Eventos detonadores

| Procedimiento Eventos detonadores                   | Evento detonador                                               |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1.- Aviso de conclusión de modificaciones           | Oficio de conclusión                                           |
| 2.- Supervisión                                     | Formato de supervisión de instalaciones, unidades y operadores |
| 3.- Supervisar, analizar y verificar la información | Informe de supervisión                                         |

### F. Roles y responsabilidades

| Rol                            | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Subdirector de Movilidad       | Supervisar que los servicios de acceso, transportación terrestre que proporciona el Aeropuerto Internacional Felipe Angeles, sean proporcionados bajo los principios de seguridad, honradez, honestidad, lealtad, productividad, rentabilidad, equidad, calidad total y sustentabilidad.<br>Supervisa y valida la información recabada y generada, en cada uno de los informes entregados. |
| Gerente de Movilidad Terrestre | Supervisar y validar la información recabada y generada.<br>Elaborar informe sobre las desviaciones que detecte en materia de imagen, que afecten la percepción de calidad de los servicios que se prestan en las instalaciones aeroportuarias.                                                                                                                                            |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | Evaluar y supervisar la efectividad del diseño, producción, ubicación, instalación de los diferentes servicios de autotransporte terrestre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Coordinador de Supervisión de Transportación Terrestre | Integrar, analizar, validar toda la información recabada y generada por el supervisor de terminal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Supervisor de Terminal                                 | Revisar el estado físico de los estacionamientos, locales, taquillas, vehículos y requisitos aplicables a los operadores autorizados en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.<br>Verificar que los servicios de auto transportación terrestre de pasajeros y estacionamiento que presta el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.<br>Supervisar cada uno los servicios de auto transportación terrestre que brinda interna y externamente en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles. |

## G. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

- 1.- Microsoft Office 365
- 2.- Correo electrónico institucional
- 3.- Internet

## Riesgos

| No. | Procedimiento / actividad | Descripción del riesgo                                                                                                                                     | Clasificación de riesgo | Descripción del factor de riesgo | Clasificación del factor de riesgo | Descripción del factor de riesgo | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto                                                                                                                                            | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|-----|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1   | Captura de información    | Captura de datos emitir por el supervisor de terminal al momento de llevar a cabo la supervisión con los interesados en sus diferentes aspectos a revisar. | Directo                 | Se genere información incorrecta | Técnico-Administrativo             | Captura de datos incorrectos     | Interno                  | Informe general del estado de las instalaciones, unidades y operadores que brindan el servicio de autotransporte terrestre para atender las incurrencias en tiempo y forma | Por evento   | Moderado         | Inusual                    |

## H. Controles asociados al riesgo

| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control                                                                                                           | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1                      | Reglas Generales de Operación para la Prestación del Servicio Público de Autotransporte Federal de Pasajeros con origen o destino | Preventivo      | SI               | SI          | SI        | SI          | Eficiente                 | NO         |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DC5-02-2025

**Versión:** 1



|  |                                               |  |  |  |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
|  | en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles |  |  |  |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|

## I. Indicadores y Métricas

| Nombre del indicador 1 | Registro de Supervisiones                            |
|------------------------|------------------------------------------------------|
| Fórmula                | Supervisiones autorizadas / Supervisiones realizadas |
| Línea base             | No disponible                                        |

## J. Recursos

- 1.- Acceso al Internet
- 2.- Equipo de cómputo
- 3.- Impresora multifuncional
- 4.- Mobiliario
- 5.- Papelería

## K. Formatos y reportes

- I. Formatos
  - i. Formato de supervisión de instalaciones
  - ii. Formato de supervisión de unidades
  - iii. Formato de supervisión de operadores
- II. Reportes
  - i. Oficio de conclusión
  - ii. Informe de supervisión de instalaciones, unidades y operadores

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión: 1**



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## Procedimiento 1. Aviso de conclusión de modificaciones

### A. Objetivo

Obtener la entrega del aviso de conclusión de modificaciones de instalaciones

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual de organización general del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.                                                                                                     |
| Reglas Generales de Operación para la Prestación del Servicio Público de Autotransporte Federal de Pasajeros con origen o destino en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles |

### C. Reglas de Operación

No aplica

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                          | Proveedor                |
|---------------------------------|--------------------------|
| Levantamiento de Ingenieros     | OIC                      |
| Propuesta de proyecto de imagen | Interesado - Coordinador |

#### II. Entregables

| Entregable           | Usuario |
|----------------------|---------|
| Oficio de conclusión | GM      |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

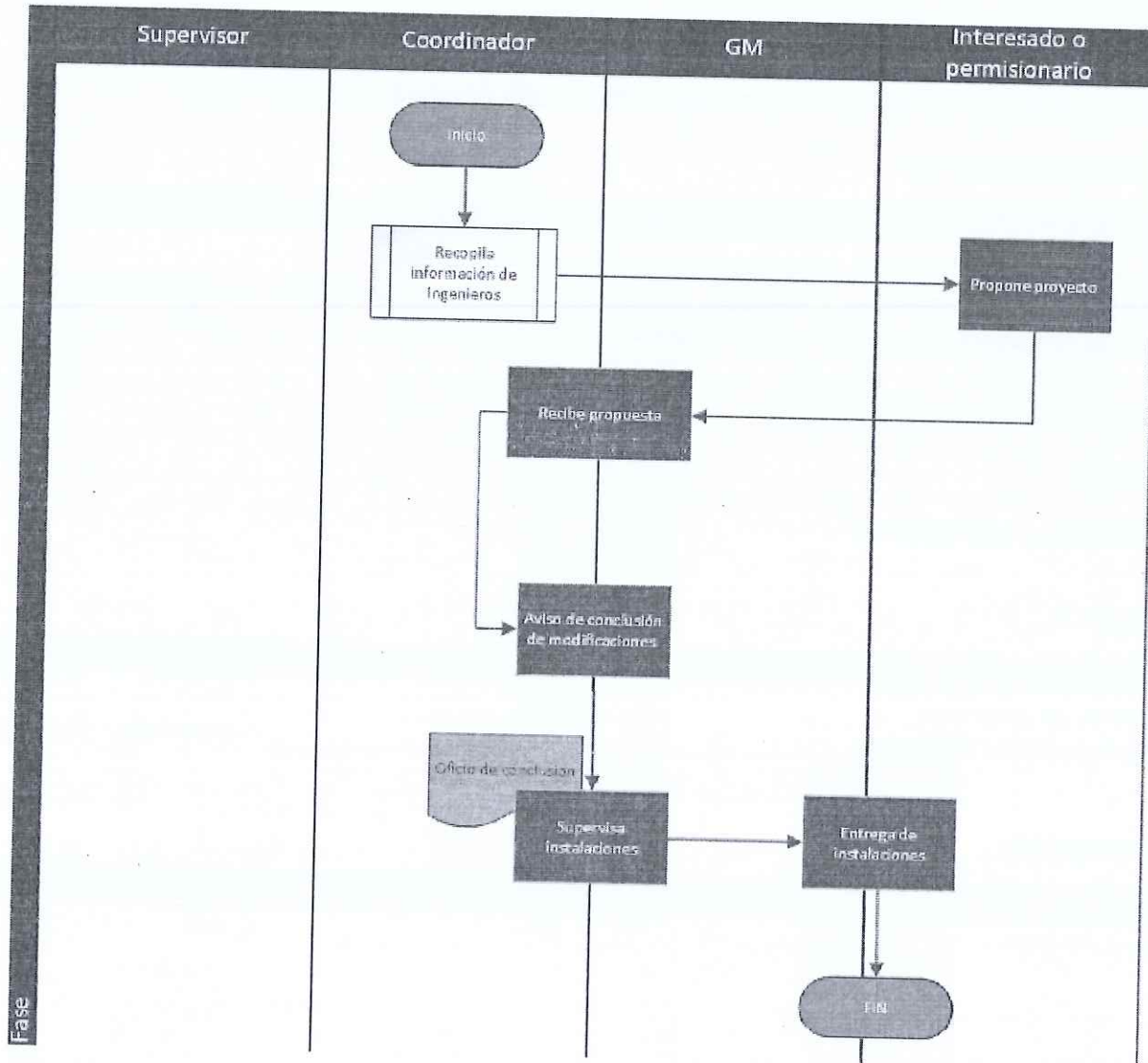
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1

## E. Diagrama



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## F. Descripción

| No. | Actividad                       | Descripción                                                                                                                                   | Responsables                        | Documentos                  | Recursos                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Levantamiento de Ingenieros     | Entrega de documento en donde avala la culminación y entrega de cada una de las instalaciones próximas a rentar.                              | OIC                                 | Levantamiento de Ingenieros | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Propuesta de proyecto de imagen | El interesado envía la propuesta de imagen de cada una de sus instalaciones a remodelar bajo la guía de imagen propuesta por el arrendatario. | Interesado -<br>Coordinador -<br>GM | Oficio de conclusión        | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## Procedimiento 2. Supervisión

### A. Objetivo

Supervisar instalaciones, unidades y operadores del servicio público de autotransporte federal de pasajero del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual de organización general del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.                                                                                                     |
| Reglas Generales de Operación para la Prestación del Servicio Público de Autotransporte Federal de Pasajeros con origen o destino en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles |

### C. Reglas de Operación

- Se le dará seguimiento a todas las supervisiones que inicien los supervisores de terminal.
- Se deberán atender todas las órdenes de supervisión de instalaciones, unidades y operadores que se reciban de la subdirección de movilidad.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                                  | Proveedor                        |
|-----------------------------------------|----------------------------------|
| Formato de supervisión de instalaciones | Interesado – Supervisor Terminal |
| Formato de supervisión de unidades      | Interesado – Supervisor Terminal |
| Formato de supervisión de operadores    | Interesado – Supervisor Terminal |

#### II. Entregables

| Entregable          | Usuario                                      |
|---------------------|----------------------------------------------|
| Archivo consolidado | Supervisor de Terminal -<br>Coordinador - GM |



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

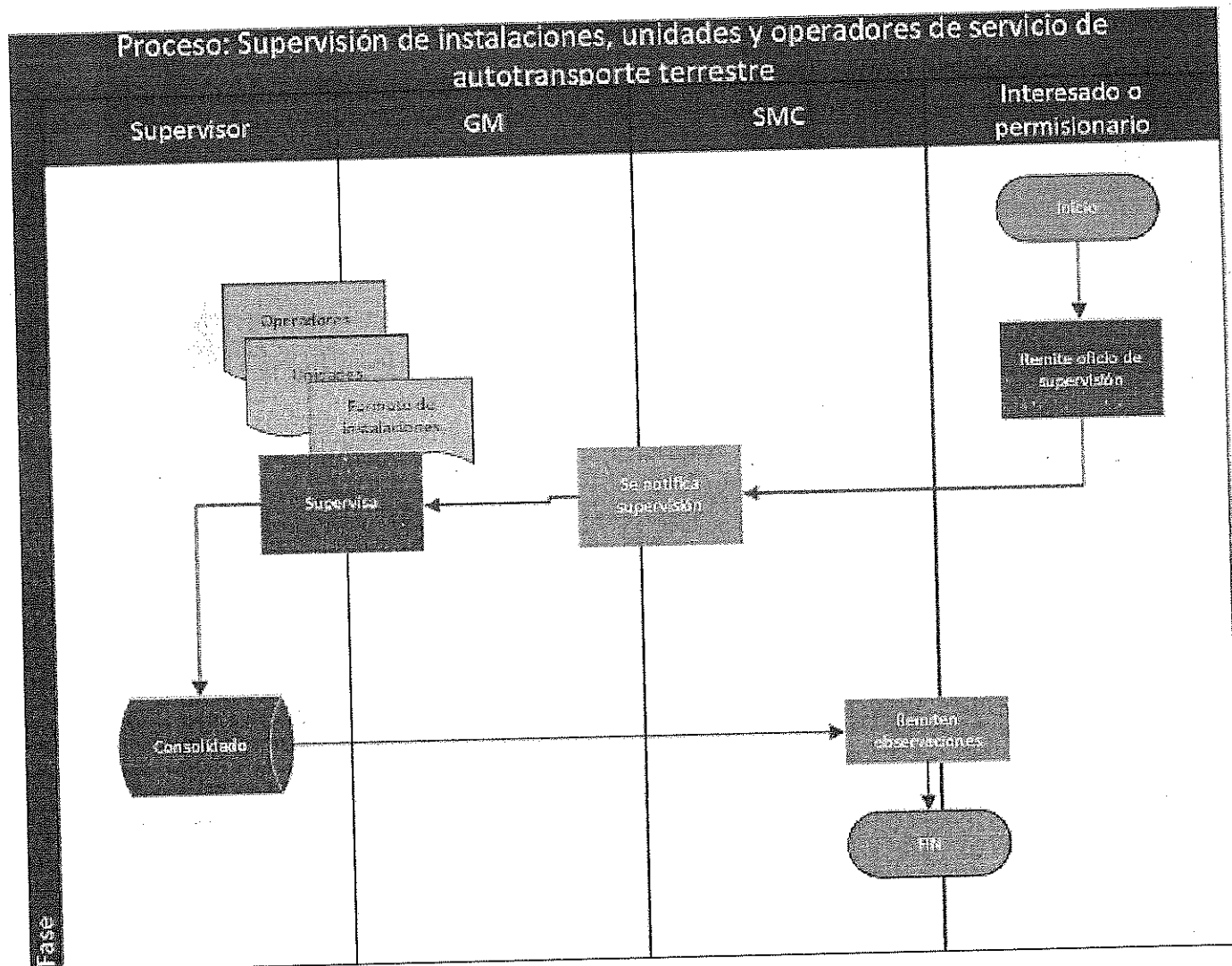
**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ANGELES

## E. Diagrama



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## F. Descripción

| No. | Actividad        | Descripción                                                                                         | Responsables                        | Documentos                              | Recursos                                                                                                                       |
|-----|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Verificar        | Verificar conforme a la guía de imagen y la propuesta de proyecto.                                  | Interesado – Supervisor de Terminal | Formato de supervisión de instalaciones | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Inspeccionar     | Inspeccionar antes de iniciar operaciones y en operaciones partes internas y externas del vehículo. | Interesado – Supervisor de Terminal | Formato de supervisión de unidades      | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 3   | Revisar          | Revisar antes de iniciar operaciones y en operaciones, portación de uniforme y documentación.       | Interesado – Supervisor de Terminal | Formato de supervisión de operadores    | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 4   | Captura de datos | Alimentar el archivo consolidado con relación a la obtención de datos supervisión realizada.        | Supervisor de Terminal              | Archivo consolidado                     | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional                                                             |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

### Procedimiento 3. Supervisar, analizar y verificar la información

#### A. Objetivo

Generar informe de revisión y calidad del servicio de autotransporte terrestre.

#### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglas Generales de Operación para la Prestación del Servicio Público de Autotransporte Federal de Pasajeros con origen o destino en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles |

#### C. Reglas de Operación

No aplica

#### D. Insumos y entregables

##### I. Insumos

| Insumo                                                     | Proveedor        |
|------------------------------------------------------------|------------------|
| Archivo consolidado (instalaciones, unidades y operadores) | Coordinador - GM |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

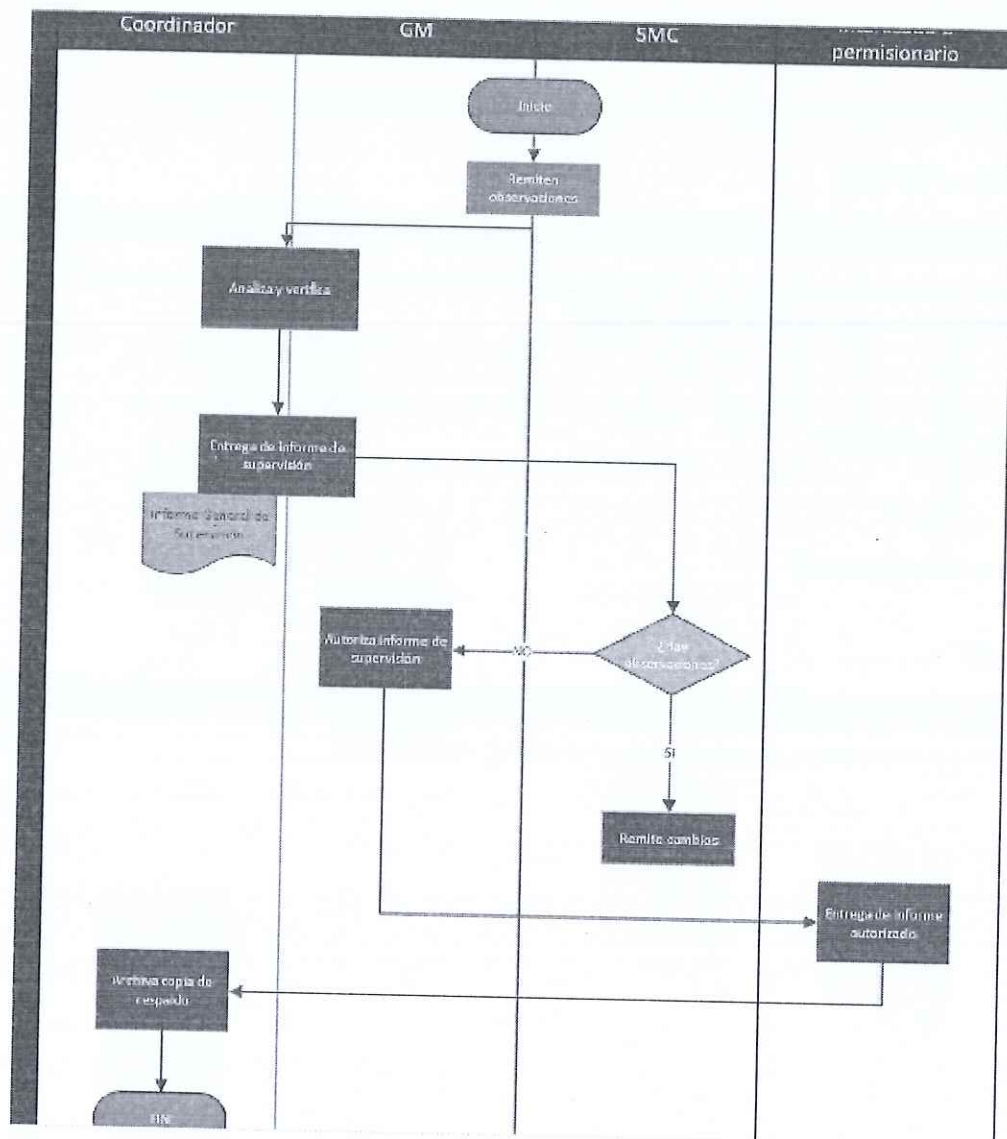
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1

## E. Diagrama





**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de instalaciones, unidades y operadores de servicio de autotransporte terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## F. Descripción

| No. | Actividad               | Descripción                                                                                      | Responsables     | Documentos                                                     | Recursos                                                                                            |
|-----|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Recepción de datos      | Conjunto de datos los cuales se deben de analizar para su posterior interpretación.              | Coordinador - GM | Archivo consolidado (instalaciones, unidades y operadores)     | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional |
| 2   | Interpretación de datos | Integración y validación de toda la información recabada y generada en la supervisión realizada. | GM - SMC         | Informe de supervisión de instalaciones, unidades y operadores | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional |



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
**FELIPE ÁNGELES**

## Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

Macroproceso:  
Administración de Servicios Aeroportuarios,  
Complementarios y Comerciales.

Proceso:  
3.- Supervisión de estacionamientos públicos y de  
empleados de servicio de transportación terrestre.

Fecha de  
Aprobación  
Versión

09/09/2025

1

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de estacionamientos públicos y de empleados de servicio de transportación terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimiento

| Fecha de Elaboración |    |     |    |     |      | Tipo de Manual |                  | Versión |
|----------------------|----|-----|----|-----|------|----------------|------------------|---------|
| Día                  | 07 | Mes | 04 | Año | 2025 | Nuevo [ ]      | Modificación [X] | 1       |

### Nombre del Manual de Proceso y Procedimientos

Manual de Proceso y Procedimientos de la Subdirección de Movilidad

#### Objetivo

Supervisar instalaciones del estacionamiento público y de empleados, con la finalidad de mantener la calidad deseada.

| Contenido                                                                                        |            |                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------|
| Proceso                                                                                          | Subproceso | Procedimientos                                                         |
| Supervisión de estacionamientos públicos y de empleados de servicio de transportación terrestre. | No aplica  | 1.- Supervisión<br>2.- Supervisar, analizar y verificar la información |

| Nombre / Puesto                                                                         | Participación | Firma |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|
| Lic. Luis Barrales Hernández.<br>Coordinador de Supervisión de Transportación Terrestre | Elaboró       |       |
| Ing. Ernesto Lanzagorta Ruiz<br>Gerente de Movilidad Terrestre                          | Revisó        |       |
| Andrés Arias González<br>Subdirector de Movilidad                                       | Aprobó        |       |

### Observaciones

Sin Observaciones



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de estacionamientos públicos y de empleados de servicio de transportación terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## Glosario de Términos y Siglas

### Términos

| Término                  | Definición                                                                        |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Interesado -Arrendatario | Persona física o moral, facultada para usar, gozar y disfrutar del bien arrendado |

### Siglas

| Sigla | Definición                                  |
|-------|---------------------------------------------|
| TITT  | Terminal Intermodal de Transporte Terrestre |
| SM    | Subdirección de Movilidad                   |
| GM    | Gerencia de Movilidad Terrestre             |
| OIC   | Órgano Interno de Control                   |

## Normativa Aplicable

| Nombre de la Normativa                      |
|---------------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                          |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos         |
| Manual de organización general y específico |
| Programa Institucional                      |

## Integración del Proceso

### A. Nombre

Supervisión de estacionamientos públicos y de empleados de servicio de transporte terrestre.

### B. Objetivo

Supervisar instalaciones del estacionamiento público y de empleados, con la finalidad de mantener la calidad deseada.

### C. Reglas de Operación

1. La o el supervisor de terminal, una vez notificado, deberá solicitar la información requerida tanto interna como externa de cada uno de los servicios de transportación terrestre que este brindando al Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.
2. La o el supervisor de terminal deberá integrar la información requerida por los servicios de transportación terrestre que este brindando al Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles a más tardar un día hábil antes de iniciar la supervisión.
3. Se le dará seguimiento a todas las supervisiones que inicie el supervisor de terminal.



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de estacionamientos públicos y de empleados de servicio de transportación terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ANGELES

## D. Insumos y entregables

### I. Insumos

| Insumo                                             | Proveedor              |
|----------------------------------------------------|------------------------|
| Acta entrega Recepción de Instalaciones de la TITT | OIC                    |
| Supervisión                                        | Supervisor de Terminal |
| Consolidado                                        | Supervisor de Terminal |

### II. Entregables

| Entregable                                                                                                          | Usuario                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Formato de supervisión de estacionamiento y equipo                                                                  | Supervisor de Terminal |
| Informe de control y operación de los estacionamientos administrados por el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles | GM - SM                |

## E. Eventos detonadores

| Procedimiento                                       | Evento detonador                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.- Supervisión                                     | Formato de supervisión de estacionamiento y equipo                                                                  |
| 2.- Supervisar, analizar y verificar la información | Informe de control y operación de los estacionamientos administrados por el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles |

## F. Roles y responsabilidades

| Rol                                                    | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Subdirector de Movilidad                               | Supervisar que los servicios de acceso, transportación terrestre que proporciona el Aeropuerto Internacional Felipe Angeles, sean proporcionados bajo los principios de seguridad, honradez, honestidad, lealtad, productividad, rentabilidad, equidad, calidad total y sustentabilidad.<br>Supervisar y validar la información recabada y generada, en cada uno de los informes entregados.                                                                                                     |
| Gerente de Movilidad Terrestre                         | Supervisar y validar la información recabada y generada.<br>Elaborar informe sobre las desviaciones que detecte en materia de imagen, que afecten la percepción de calidad de los servicios que se prestan en las instalaciones aeroportuarias.<br>Evaluar y supervisar la efectividad del diseño, producción, ubicación, instalación de los diferentes servicios de autotransporte terrestre.                                                                                                   |
| Coordinador de Supervisión de Transportación Terrestre | Integrar, analizar, validar toda la información recabada y generada por el supervisor de terminal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Supervisor de Terminal                                 | Revisar el estado físico de los estacionamientos, locales, taquillas, vehículos y requisitos aplicables a los operadores autorizados en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.<br>Verificar que los servicios de auto transportación terrestre de pasajeros y estacionamiento que presta el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.<br>Supervisar cada uno los servicios de auto transportación terrestre que brinda interna y externamente en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles. |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de estacionamientos públicos y de empleados de servicio de transportación terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1

## G. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

1. Microsoft Office 365
2. Correo electrónico institucional
3. Internet

## Riesgos

| No. | Procedimiento / actividad | Descripción del riesgo                                                                                                                                     | Clasificación de riesgo | Descripción del factor de riesgo | Clasificación del factor de riesgo | Descripción del factor de riesgo | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto                                                                                                                       | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|-----|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1   | Captura de Información    | Captura de datos emitir por el supervisor de terminal al momento de llevar a cabo la supervisión con los interesados en sus diferentes aspectos a revisar. | Directo                 | Se genere información incorrecta | Técnico-Administrativo             | Captura de datos incorrectos     | Interno                  | Informe General de cada uno de los estacionamientos conforme a sus instalaciones y equipo para atender cada una de las incurrencias en tiempo y forma | Por evento   | Moderado         | Inusual                    |

## H. Controles asociados al riesgo

| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control             | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|-------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1                      | Reglamento de la Ley de Aeropuertos | Preventivo      | SI               | SI          | SI        | SI          | Eficiente                 | NO         |

## I. Indicadores y Métricas

|                        |                                                      |
|------------------------|------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 1 | Registro de Supervisiones                            |
| Fórmula                | Supervisiones autorizadas / Supervisiones realizadas |
| Línea base             | No disponible                                        |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de estacionamientos públicos y de empleados de servicio de transportación terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## J. Recursos

1. Acceso al Internet
2. Equipo de cómputo
3. Impresora multifuncional
4. Mobiliario
5. Papelería

## K. Formatos y reportes

### I. Formatos

1. Formato de supervisión de estacionamiento y equipo.

### II. Reportes

1. Informe de control y operación de los estacionamientos administrados por el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

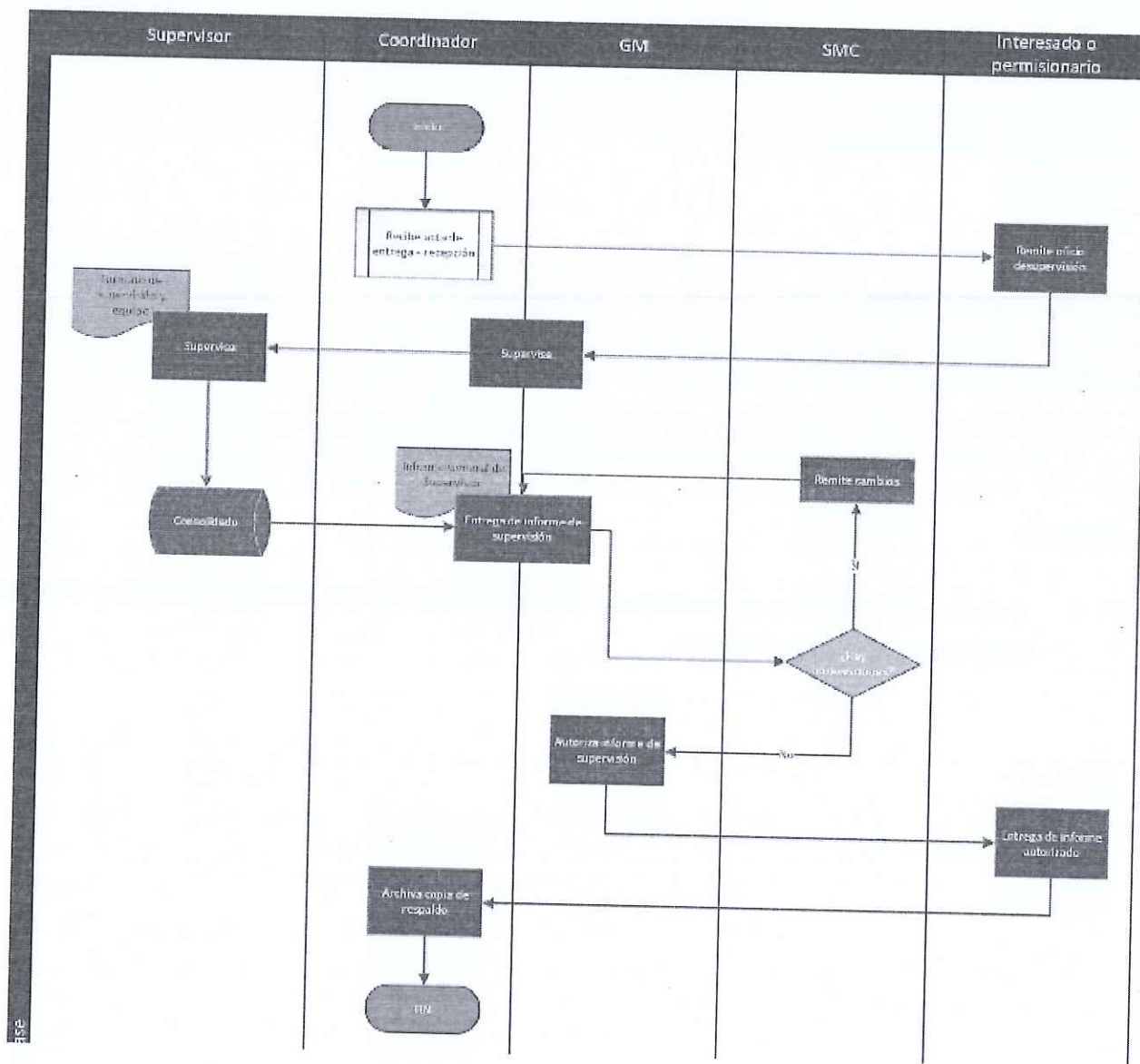
**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de estacionamientos públicos y de empleados de servicio de transportación terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

Versión: 1

## L. Diagrama del proceso





**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de estacionamientos públicos y de empleados de servicio de transportación terrestre.

**Clave de identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## Procedimiento Supervisión

### A. Objetivo

Supervisar instalaciones, unidades y operadores del servicio público de autotransporte federal de pasajero del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa              |
|-------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                  |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos |

### C. Reglas de Operación

- Se le dará seguimiento a todas las supervisiones que inicien los supervisores de terminal.
- Se deberán atender todas las órdenes de supervisión de instalaciones, unidades y operadores que se reciban de la subdirección de movilidad.

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                                              | Proveedor               |
|-----------------------------------------------------|-------------------------|
| Formato de supervisión de estacionamiento y equipo. | Interesado - Supervisor |

#### II. Entregables

| Entregable          | Usuario                                      |
|---------------------|----------------------------------------------|
| Archivo consolidado | Supervisor de Terminal -<br>Coordinador - GM |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de estacionamientos públicos y de empleados de servicio de transportación terrestre.

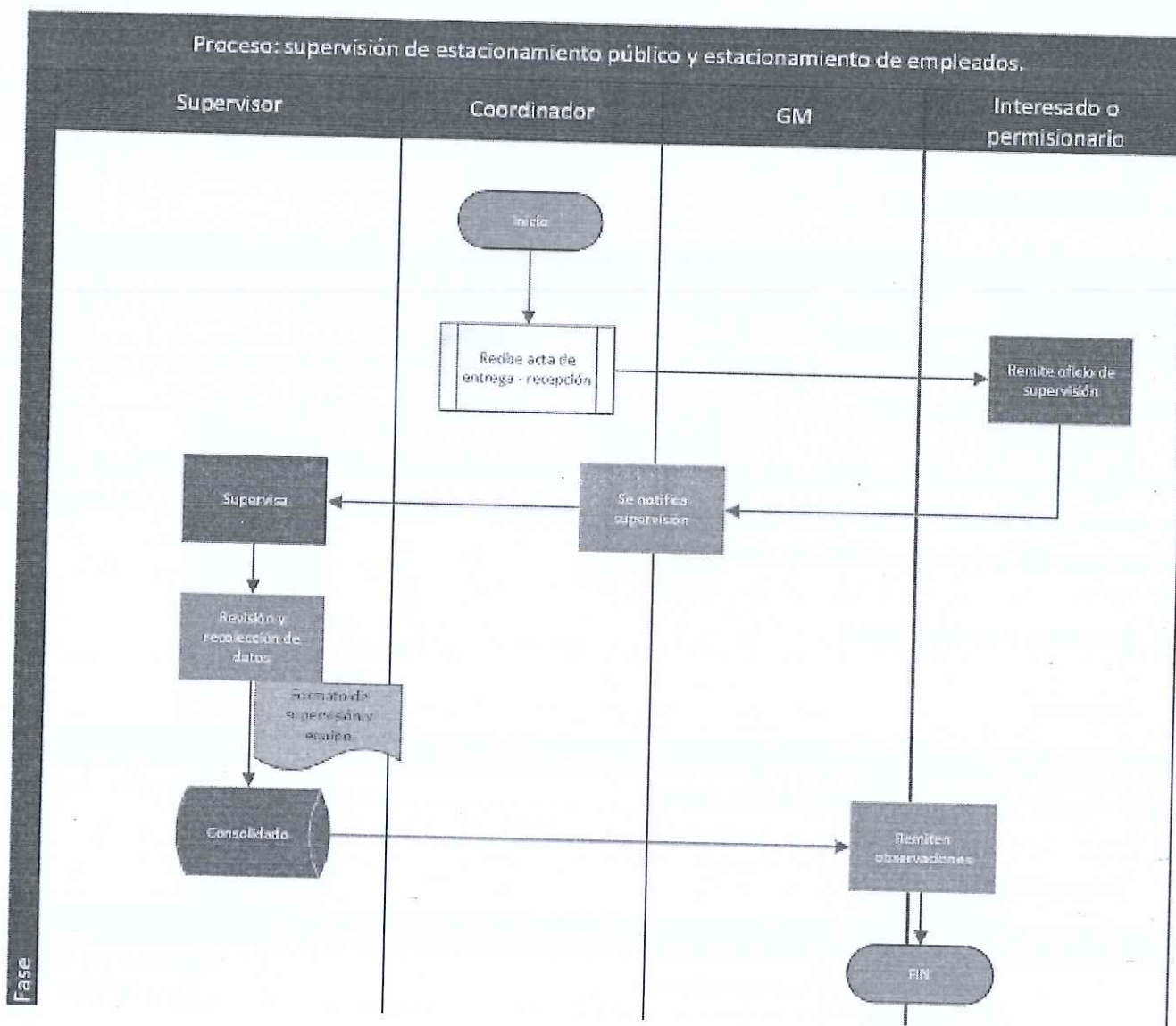
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1

## E. Diagrama



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de estacionamientos públicos y de empleados de servicio de transportación terrestre.

**Clave de identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

## F. Descripción

| No. | Actividad            | Descripción                                                                                                                                            | Responsables            | Documentos                                          | Recursos                                                                                                                       |
|-----|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Supervisar y revisar | Supervisar y revisar cada uno de los equipos y cada una de las instalaciones que compone el estacionamiento público y el estacionamiento de empleados. | Interesado - Supervisor | Formato de supervisión de estacionamiento y equipo. | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |
| 2   | Captura de datos     | Alimentar el archivo consolidado con relación a la obtención de datos recabados en la supervisión realizada.                                           | Supervisor de Terminal  | Archivo consolidado                                 | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional<br>Mobiliario<br>Papelería |

## Procedimiento 2. Supervisar, analizar y verificar la información

### A. Objetivo

Generar informe de revisión y calidad del servicio de autotransporte terrestre.

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa              |
|-------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                  |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos |

### C. Reglas de Operación

1. No aplica

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                                                                                              | Proveedor        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Archivo consolidado (estacionamientos administrados por el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles) | Coordinador - GM |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de estacionamientos públicos y de empleados de servicio de transportación terrestre.

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

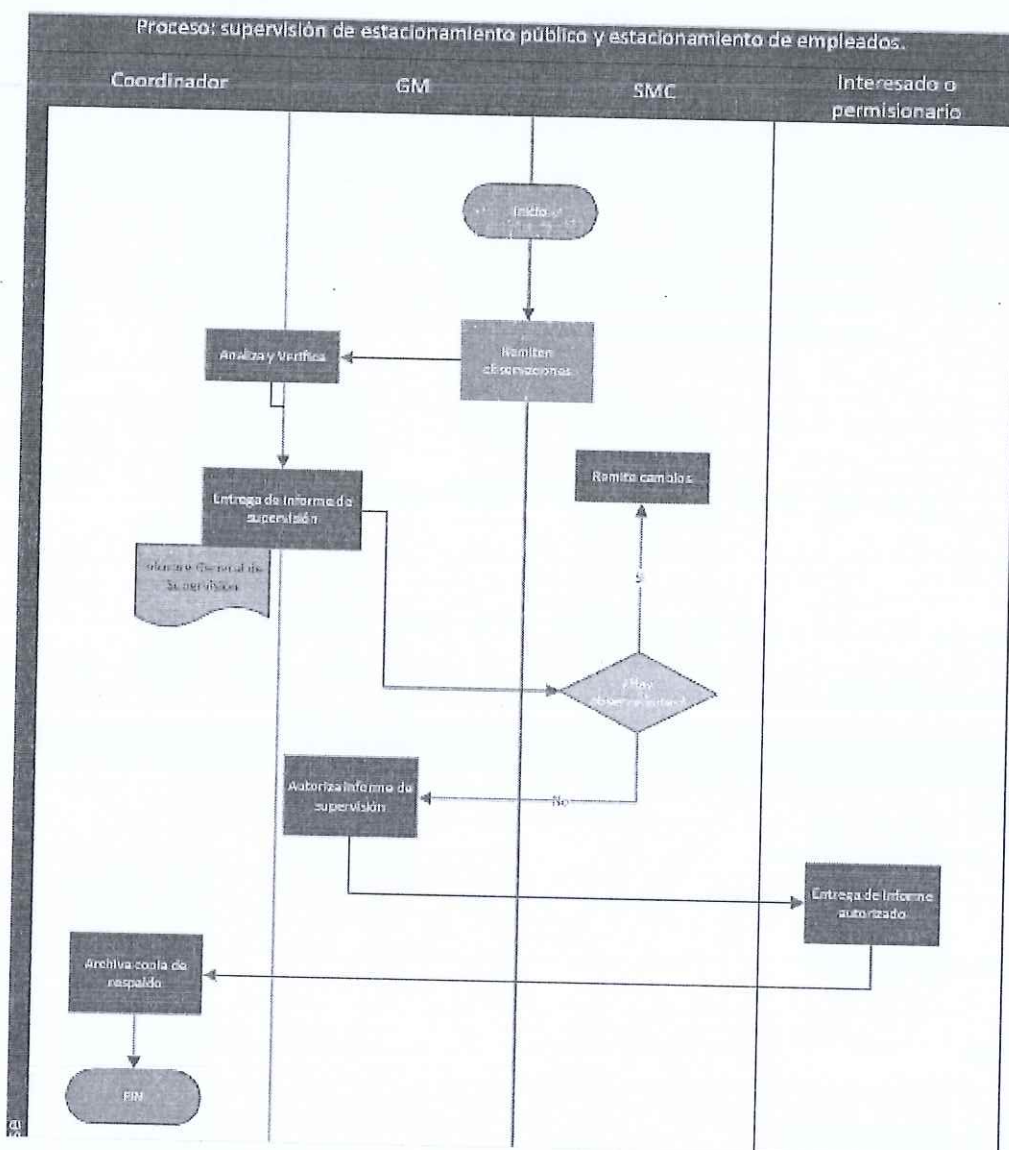


**Versión:** 1

## II. Entregables

| Entregable                                                                                                           | Usuario |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Informe de control y operación de los estacionamientos administrados por el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles. | GM - SM |

## E. Diagrama





**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de estacionamientos públicos y de empleados de servicio de transportación terrestre.

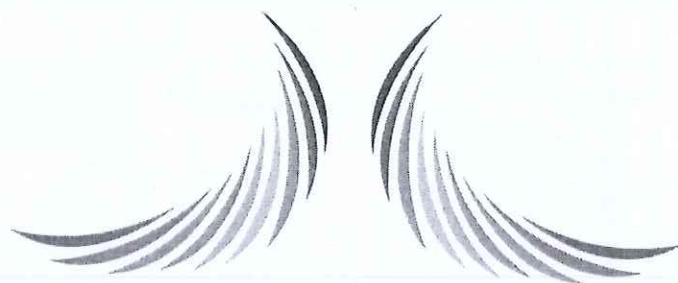
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## F. Descripción

| No. | Actividad               | Descripción                                                                                      | Responsables     | Documentos                                                                                                           | Recursos                                                                                            |
|-----|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Recepción de datos      | Conjunto de datos los cuales se deben de analizar para su posterior interpretación.              | Coordinador - GM | Archivo consolidado (estacionamientos administrados por el AIFA)                                                     | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional |
| 2   | Interpretación de datos | Integración y validación de toda la información recabada y generada en la supervisión realizada. | GM - SM          | Informe de control y operación de los estacionamientos administrados por el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles. | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional |



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
**FELIPE ÁNGELES**

## Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicios.

Macroproceso:  
Administración de Servicios Aeroportuarios,  
Complementarios y Comerciales.

Proceso:  
4.- Solicitud de tarjetón de estacionamiento para  
empleados y dependencias federales.

Fecha de  
Aprobación

09/09/2025

Versión

1

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Solicitud de tarjetón de estacionamiento para empleados y dependencias federales

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1.0



## Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimiento

| Fecha de Elaboración |    |     |    |     |      | Tipo de Manual |                  | Versión |
|----------------------|----|-----|----|-----|------|----------------|------------------|---------|
| Día                  | 07 | Mes | 04 | Año | 2025 | Nuevo [ ]      | Modificación [X] | 1       |

### Nombre del Manual de Proceso y Procedimientos

Manual de Proceso y Procedimientos de la Subdirección de Movilidad

**Objetivo** Gestionar tarjetones de estacionamiento para empleados y dependencias federales

| Proceso                                                                          | Contenido Subproceso | Procedimientos |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|
| Solicitud de tarjetón de estacionamiento para empleados y dependencias federales | No aplica            | No aplica      |

| Nombre / Puesto                                                                         | Participación | Firma |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|
| Lic. Luis Barrales Hernández.<br>Coordinador de Supervisión de Transportación Terrestre | Elaboró       |       |
| Ing. Ernesto Lanzagorta Ruiz<br>Gerente de Movilidad Terrestre                          | Revisó        |       |
| Andrés Arias González<br>Subdirector de Movilidad                                       | Aprobó        |       |

### Observaciones

Sin observaciones



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Solicitud de tarjetón de estacionamiento para empleados y dependencias federales

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1.0

## Glosario de Términos y Siglas

### Términos

| Término | Definición                                                                                                                                        |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| REPUVE  | Otorgar seguridad jurídica a los actos que se realicen con vehículos que circulan en el territorio nacional, mediante la identificación vehicular |

### Siglas

| Sigla  | Definición                      |
|--------|---------------------------------|
| SMC    | Subdirección de Movilidad       |
| GM     | Gerencia de Movilidad Terrestre |
| REPUVE | Registro Público Vehicular      |

### Normativa Aplicable

| Nombre de la Normativa                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual de organización general del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, SA de CV |
| Manual de organización general y específico                                          |
| Programa Institucional                                                               |
| Plan de Desarrollo Nacional                                                          |

## Integración del Proceso

### A. Nombre

Solicitud de tarjetón de estacionamiento para empleados y dependencias federales

### B. Objetivo

Gestionar tarjetones de estacionamiento para empleados y dependencias federales

### C. Reglas de Operación

No aplica

### D. Insumos y entregables

#### III. Insumos

| Insumo                                          | Proveedor                           |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Documentación del solicitante o entidad federal | Interesado – Supervisor de terminal |



**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Solicitud de tarjetón de estacionamiento para empleados y dependencias federales

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1.0



#### IV. Entregables

| Entregable                       | Usuario                                                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Solicitud de tarjetón            | Empleado o Dependencia Federal – Supervisor de Terminal         |
| Memo solicitud de tarjetón       | Supervisor de Terminal – Coordinador – GM – Taller de Impresión |
| Informe de entrega de tarjetones | Supervisor de Terminal - GM                                     |

#### E. Eventos detonadores

| Procedimiento | Evento detonador                 |
|---------------|----------------------------------|
| No aplica     | Solicitud de tarjetón            |
| No aplica     | Memo de Solicitud de tarjetones  |
| No aplica     | Informe de tarjetones entregados |

#### F. Roles y responsabilidades

| Rol                                                    | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Subdirector de Movilidad                               | Supervisar que los servicios de acceso, transportación terrestre que proporciona el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, sean proporcionados bajo los principios de seguridad, honradez, honestidad, lealtad, productividad, rentabilidad, equidad, calidad total y sustentabilidad.<br>Autoriza y lleva a firma |
| Gerente de Movilidad Terrestre                         | Supervisar la información recabada y generada                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Coordinador de Supervisión de Transportación Terrestre | Integrar, analizar, validar toda la información recabada y generada por el supervisor de terminal                                                                                                                                                                                                                    |
| Supervisor de Terminal                                 | Recepción de la documentación del interesado y generación de tarjetón                                                                                                                                                                                                                                                |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Solicitud de tarjetón de estacionamiento para empleados y dependencias federales

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1.0

## G. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

1. Microsoft Office 365
2. Correo electrónico institucional
3. Internet

## H. Riesgos

| N.º | Procedimiento / actividad | Descripción del riesgo                                                                                                                                     | Clasificación de riesgo | Descripción del factor de riesgo | Clasificación del factor de riesgo | Descripción del factor de riesgo | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto                                                      | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|-----|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1   | Captura de información    | Captura de datos emitir por el supervisor de terminal al momento de llevar a cabo la supervisión con los interesados en sus diferentes aspectos a revisar. | Directo                 | Se genere información incorrecta | Técnico-Administrativo             | Captura de datos incorrectos     | Interno                  | Informe general de todos los tarjetones entregados como las bajas, incidencias, etc. | Por evento   | Modera do        | Inusual                    |

## I. Controles asociados al riesgo

| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control                                                              | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1                      | Manual de organización general del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, SA de CV | Preventivo      | SI               | SI          | SI        | SI          | Eficiente                 | NO         |

## J. Indicadores y Métricas

|                        |                                                      |
|------------------------|------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador 1 | Solicitudes                                          |
| Fórmula                | [Solicitudes aceptadas / Solicitudes recibidas] *100 |
| Línea base             | No disponible                                        |

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Solicitud de tarjetón de estacionamiento para empleados y dependencias federales

**Clave de Identificación:** [A ser llenado por la GPyE]

**Versión:** 1.1



## K. Recursos

1. Acceso al Internet
2. Equipo de cómputo
3. Impresora multifuncional
4. Mobiliario
5. Papelería

## L. Formatos y reportes

### I. Formatos

1. Solicitud de tarjetón

### II. Reportes

1. Memo de Solicitud de tarjetones
2. Informe de tarjetones entregados

**Macroproceso:** Gestión de la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa.

**Proceso:** Solicitud de tarjetón de estacionamiento para empleados y dependencias federales

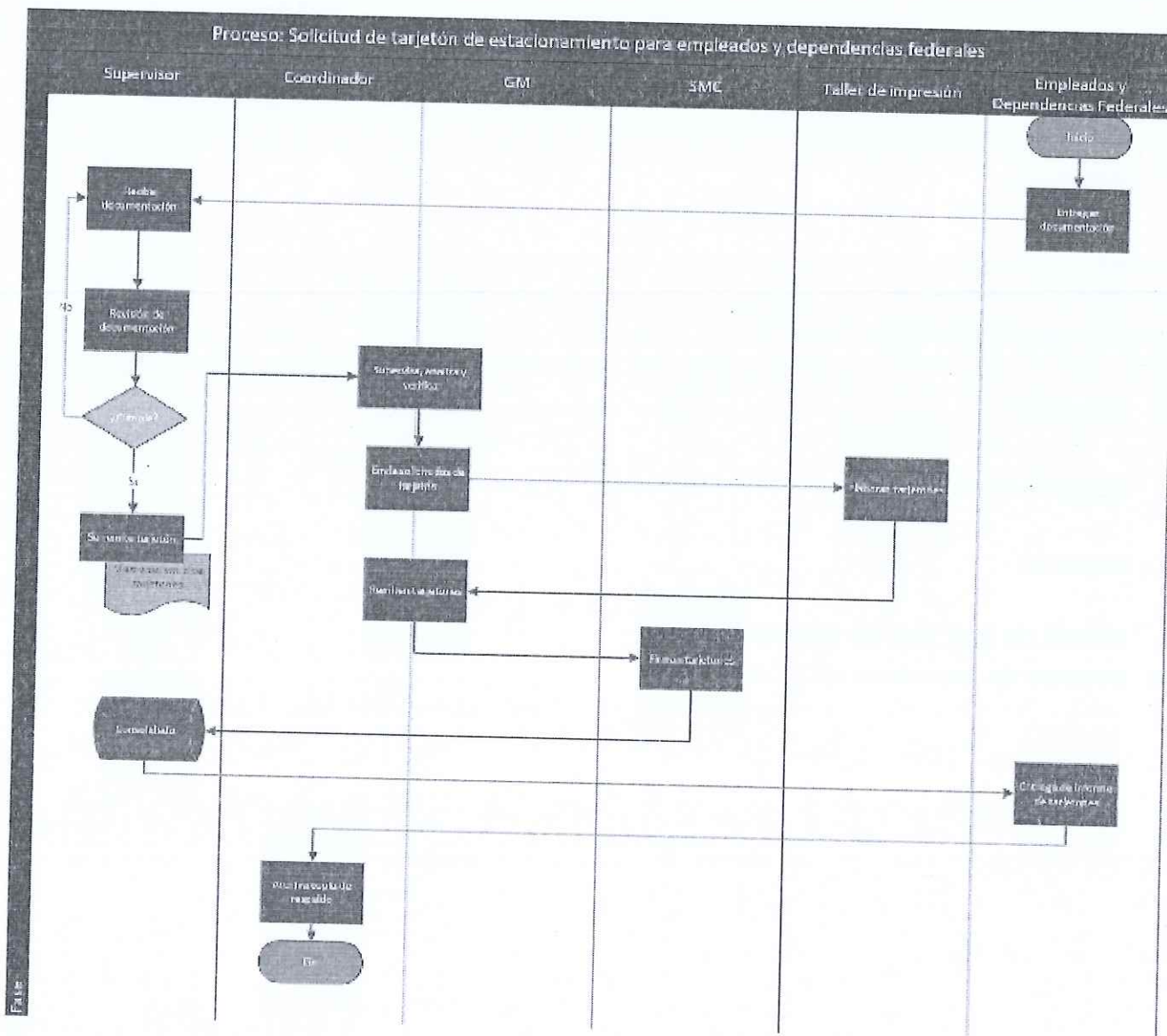
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

Versión: 1.0

## M. Diagrama del proceso







AEROPUERTO INTERNACIONAL  
**FELIPE ÁNGELES**

## Manual de Proceso y Procedimientos de la Dirección Comercial y de Servicio.

Macroproceso:  
Administración de Servicios Aeroportuarios,  
Complementarios y Comerciales.

Proceso:  
5.- Supervisión de contratos de servicio de  
autotransporte terrestre.

Fecha de  
Aprobación  
Versión

09/09/2025

1

**Macroproceso:** Gestionar la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## Cédula de Autorización del Manual de Proceso y Procedimientos

| Fecha de Elaboración |    |     |    |     |      | Tipo de Manual |                  | Versión |
|----------------------|----|-----|----|-----|------|----------------|------------------|---------|
| Día                  | 07 | Mes | 04 | Año | 2025 | Nuevo [ ]      | Modificación [X] | 1       |

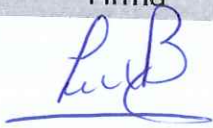
### Nombre del Manual de Proceso y Procedimientos

Manual de Proceso y Procedimientos de la Subdirección de Movilidad

#### Objetivo

Supervisar y dar seguimiento a cada uno de los contratos de los servicios de autotransporte terrestre del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

| Proceso                                                           | Contenido  |                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   | Subproceso | Procedimientos                                                         |
| Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre. | No Aplica  | 1.- Supervisión<br>2.- Supervisar, analizar y verificar la información |

| Nombre / Puesto                                                                         | Participación | Firma                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Lic. Luis Barrales Hernández.<br>Coordinador de Supervisión de Transportación Terrestre | Elaboró       |  |
| Ing. Ernesto Lanzagorta Ruiz<br>Gerente de Movilidad Terrestre                          | Revisó        |  |
| Andrés Arias González<br>Subdirector de Movilidad                                       | Aprobó        |                                                                                       |

### Observaciones

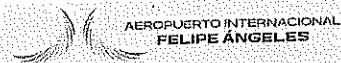
Sin observaciones

**Macroproceso:** Gestionar la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## Glosario de Términos y Siglas

### Términos

| Término                  | Definición                                                                        |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Interesado -Arrendatario | Persona física o moral, facultada para usar, gozar y disfrutar del bien arrendado |

### Siglas

| Sigla | Definición                              |
|-------|-----------------------------------------|
| AIFA  | Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles |
| OIC   | Órgano Interno de Control               |
| SMC   | Subdirección de Movilidad               |
| GMT   | Gerencia de Movilidad Terrestre         |

### Normativa Aplicable

| Nombre de la Normativa              |
|-------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                  |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos |

## Integración del Proceso

### A. Nombre

Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre

### B. Objetivo

Supervisar y dar seguimiento a cada uno de los contratos de los servicios de autotransporte terrestre del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.

### C. Reglas de Operación

1. La o el supervisor de terminal, una vez notificado, deberá solicitar la información requerida tanto interna como externa de cada uno de los servicios de transportación terrestre que este brindando al Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.
2. La o el supervisor de terminal deberá integrar la información requerida por los servicios de transportación terrestre que este brindando al Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles a más tardar un día hábil antes de iniciar la supervisión.
3. Se le dará seguimiento a todas las supervisiones que inicie el supervisor de terminal.



**Macroproceso:** Gestionar la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## D. Insumos y entregables

### I. Insumos

| Insumo             | Proveedor              |
|--------------------|------------------------|
| Anexo de contratos | Coordinador            |
| Supervisión        | Supervisor de Terminal |
| Consolidado        | Supervisor de Terminal |

### II. Entregables

| Entregable                                      | Usuario                |
|-------------------------------------------------|------------------------|
| Formato de supervisión de anexos                | Supervisor de Terminal |
| Informe de supervisión de contratos bajo anexos | GM - SM                |

## E. Eventos detonadores

| Procedimiento                                       | Evento detonador                                |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1.- Supervisión                                     | Formato de supervisión de anexos                |
| 2.- Supervisar, analizar y verificar la información | Informe de supervisión de contratos bajo anexos |

## F. Roles y responsabilidades

| Rol                                                    | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Subdirector de Movilidad                               | Supervisar que los servicios de acceso, transportación terrestre que proporciona el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, sean proporcionados bajo los principios de seguridad, honradez, honestidad, lealtad, productividad, rentabilidad, equidad, calidad total y sustentabilidad.<br>Supervisar y validar la información recabada y generada, en cada uno de los informes entregados.   |
| Gerente de Movilidad Terrestre                         | Supervisar y validar la información recabada y generada.<br>Elaborar informe sobre las desviaciones que detecte en materia de imagen, que afecten la percepción de calidad de los servicios que se prestan en las instalaciones aeroportuarias.<br>Evaluar y supervisar la efectividad del diseño, producción, ubicación, instalación de los diferentes servicios de autotransporte terrestre. |
| Coordinador de Supervisión de Transportación Terrestre | Integrar, analizar, validar toda la información recabada y generada por el supervisor de terminal                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Supervisor de Terminal                                 | Revisar el estado físico de los estacionamientos, locales, taquillas, vehículos y requisitos aplicables a los operadores autorizados en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles.                                                                                                                                                                                                            |



**Macroproceso:** Gestionar la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## G. Sistemas de información y herramientas tecnológicas

1. Microsoft Office 365
2. Correo electrónico institucional
3. Internet

## H. Riesgos

| No. | Procedimiento / actividad | Descripción del riesgo                                                                                                                                     | Clasificación de riesgo | Descripción del factor de riesgo | Clasificación del factor de riesgo | Descripción del factor de riesgo | Tipo de factor de riesgo | Descripción del posible impacto                                                                                                                  | Periodicidad | Grado de Impacto | Probabilidad de ocurrencia |
|-----|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------|
| 1   | Captura de Información    | Captura de datos emitir por el supervisor de terminal al momento de llevar a cabo la supervisión con los interesados en sus diferentes aspectos a revisar. | Directo                 | Se genere información incorrecta | Técnico-Administrativo             | Captura de datos incorrectos     | Interno                  | Informe General de cada uno de los contratos de servicio de autotransporte terrestre para atender cada una de las incurrencias en tiempo y forma | Por evento   | Moderado         | Inusual                    |

## I. Controles asociados al riesgo

| No. de Riesgo Asociado | Descripción del Control             | Tipo de Control | Está documentado | Formalizado | Se aplica | Es efectivo | Determinación del Control | Controlado |
|------------------------|-------------------------------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|------------|
| 1                      | Reglamento de la Ley de Aeropuertos | Preventivo      | SI               | SI          | SI        | SI          | Eficiente                 | NO         |

## J. Indicadores y Métricas

| Nombre del indicador 1 | Registro de Supervisiones                            |
|------------------------|------------------------------------------------------|
| Fórmula                | Supervisiones autorizadas / Supervisiones realizadas |
| Línea base             | No disponible                                        |

**Macroproceso:** Gestionar la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

**K. Recursos**

1. Acceso al Internet
2. Equipo de cómputo
3. Impresora multifuncional
4. Mobiliario
5. Papelería

**L. Formatos y reportes**

- I. Formatos
  1. Formato de supervisión de anexos
- I. Reportes
  1. Informe de supervisión de contratos bajo anexos

**Macroproceso:** Gestionar la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

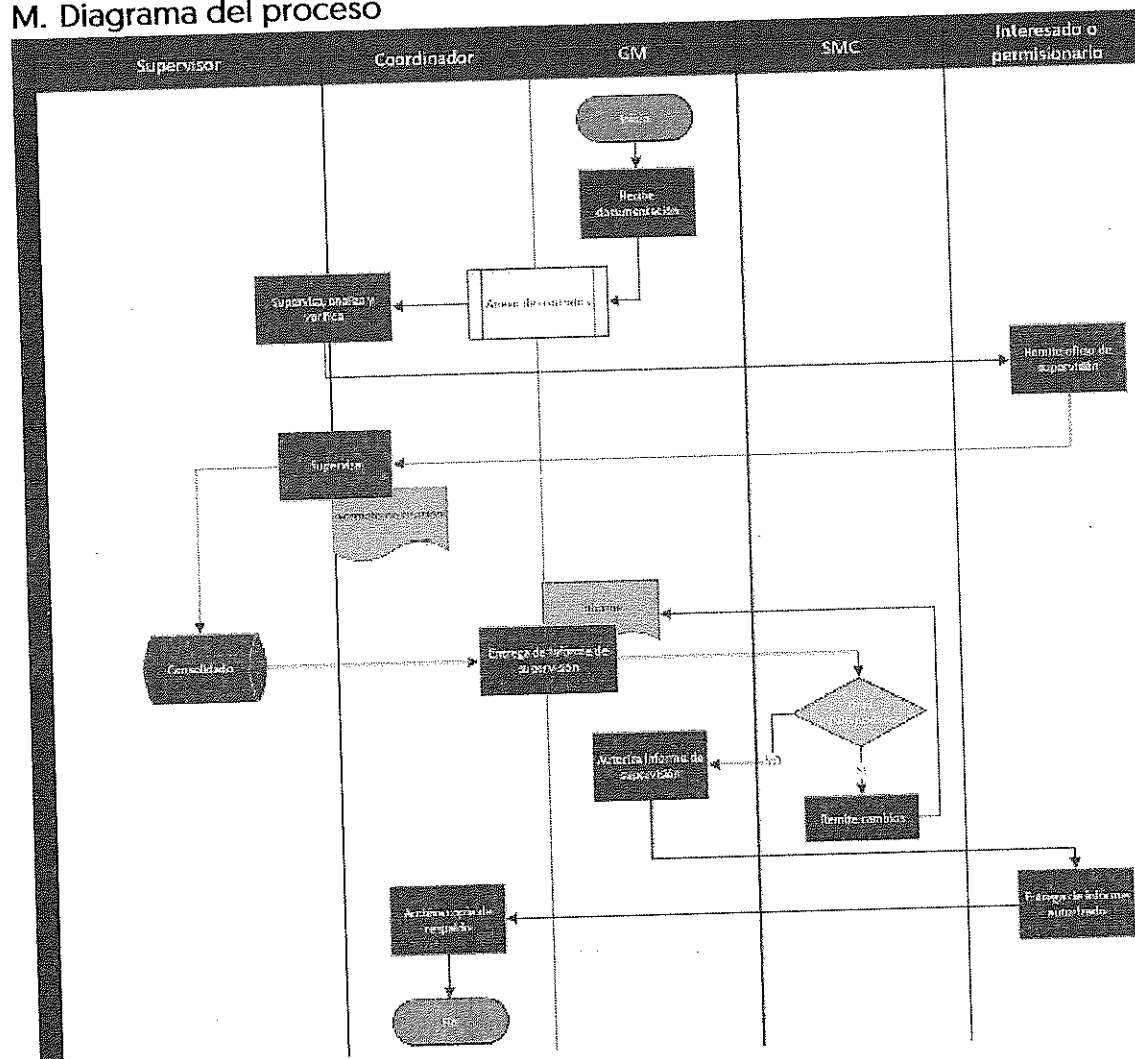
**Proceso:** Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## M. Diagrama del proceso



**Macroproceso:** Gestionar la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FELIPE ÁNGELES

**Versión:** 1

## Procedimiento 1. Supervisión

### A. Objetivo

Supervisar los anexos de cada uno de los contratos de servicio de autotransporte federal

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa              |
|-------------------------------------|
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos |

### C. Reglas de Operación

No aplica

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo                           | Proveedor                              |
|----------------------------------|----------------------------------------|
| Formato de supervisión de anexos | Interesado -<br>Supervisor de terminal |

#### II. Entregables

| Entregable          | Usuario                                         |
|---------------------|-------------------------------------------------|
| Archivo consolidado | Supervisor de terminal<br>– Coordinador –<br>GM |



**Macroproceso:** Gestionar la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

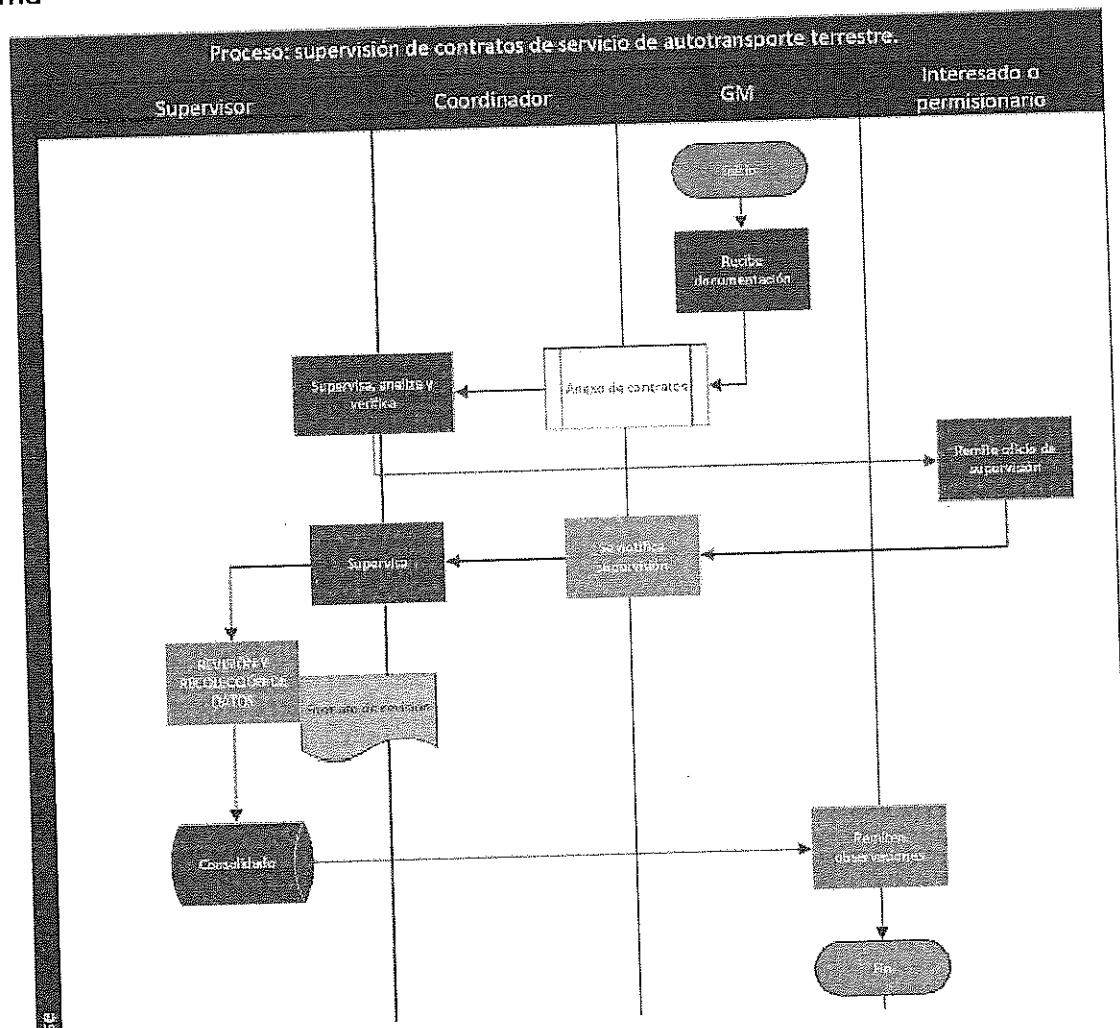
**Proceso:** Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## E. Diagrama



**Macroproceso:** Gestionar la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025



**Versión:** 1

## F. Descripción

| No. | Actividad            | Descripción                                                                                                  | Responsables            | Documentos                       | Recursos                                                           |
|-----|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1   | Supervisar y revisar | Supervisar y revisar cada uno de los anexos de contrato y verificar contra operación                         | Interesado - Supervisor | Formato de supervisión de anexos | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional |
| 2   | Captura de datos     | Alimentar el archivo consolidado con relación a la obtención de datos recabados en la supervisión realizada. | Supervisor de Terminal  | Archivo consolidado              | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional |

**Macroproceso:** Gestionar la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1



## Procedimiento 2. Supervisar, analizar y verificar la información

### A. Objetivo

Generar informe de supervisión de contratos bajo anexos de revisión y calidad

### B. Normativa aplicable

| Nombre de la normativa              |
|-------------------------------------|
| Ley de Aeropuertos                  |
| Reglamento de la Ley de Aeropuertos |

### C. Reglas de Operación

No aplica

### D. Insumos y entregables

#### I. Insumos

| Insumo              | Proveedor        |
|---------------------|------------------|
| Archivo consolidado | Coordinador - GM |

#### II. Entregables

| Entregable                                      | Usuario |
|-------------------------------------------------|---------|
| Informe de supervisión de contratos bajo anexos | GM - SM |

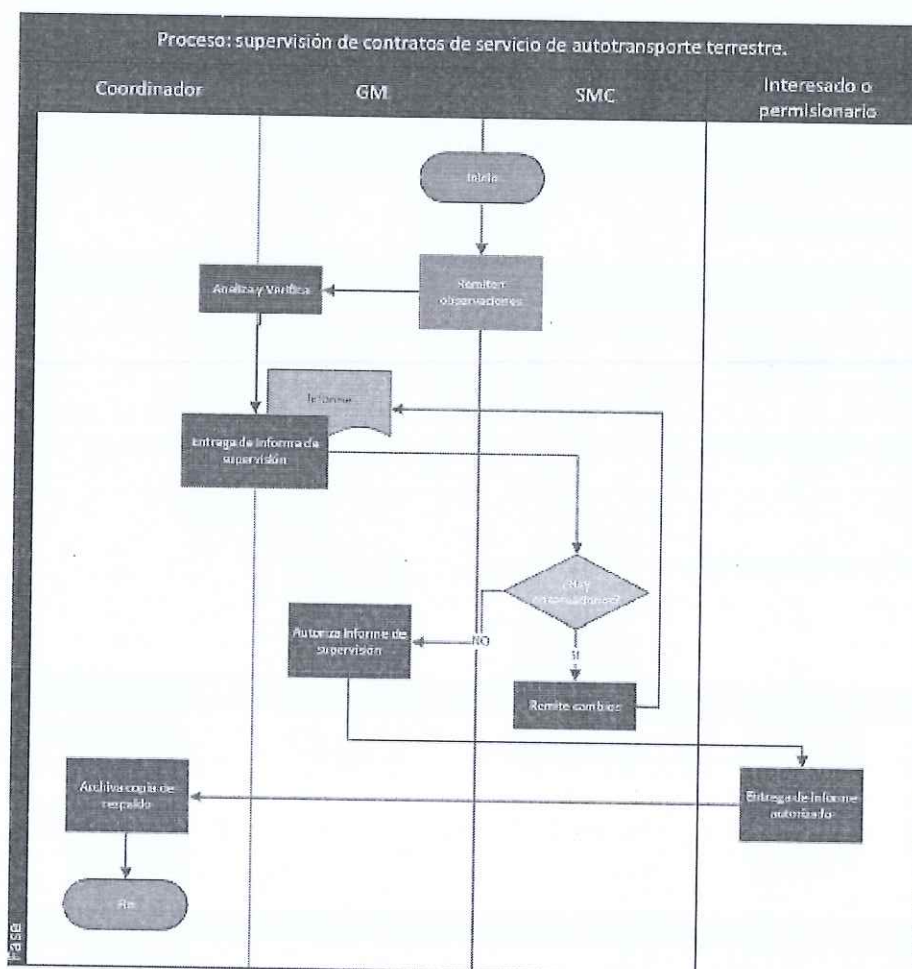
**Macroproceso:** Gestionar la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa

**Proceso:** Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre

**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

Versión: 1

## E. Diagrama





**Macroproceso:** Gestionar la calidad total y la provisión de los servicios de acceso y movilidad interna y externa  
**Proceso:** Supervisión de contratos de servicio de autotransporte terrestre  
**Clave de Identificación:** AIFA-MPP-DCS-02-2025

**Versión:** 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
FÉLIX ÁNGELES

## F. Descripción

| No. | Actividad               | Descripción                                                                                      | Responsables     | Documentos                                      | Recursos                                                                                            |
|-----|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Recepción de datos      | Conjunto de datos los cuales se deben de analizar para su posterior interpretación.              | Coordinador - GM | Archivo consolidado                             | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional |
| 2   | Interpretación de datos | Integración y validación de toda la información recabada y generada en la supervisión realizada. | GM - SM          | Informe de supervisión de contratos bajo anexos | Acceso a Internet<br>Equipo de cómputo<br>Impresora multifuncional<br>Línea telefónica convencional |

