

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración

**COMERCIALIZACION DE LOS SERVICIOS
QUE OFRECE EL AEROPUERTO
INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE
MEXICO**

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA

Que para obtener el título de

LIC. EN ADMINISTRACION

P r e s e n t a n

GONZALEZ GONZALEZ TULIO

REYES TORRES LUIS

SERVIN GOMEZ RODOLFO

DIRECTOR DEL SEMINARIO: L.AE. JORGE COLIN CONTRERAS

MEXICO, D. F.

1985



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



INDICE

Introducción	1
Hipótesis y objetivo	6
1. Generalidades	7
1.1 Antecedentes	7
1.2 Marco Legal	11
1.3 Clasificación de los servicios que presta el AICM	17
1.3.1 Internos	17
1.3.2 Externos	20
1.4 Organización	21
1.4.1 Recursos	22
1.4.2 Estructura orgánica	23
1.4.2.1 Dirección General	24
1.4.2.2 Comisión de Desarrollo Tecnológico	26
1.4.2.3 Gerencia General de Comunicación Social	26
1.4.2.4 Gerencia General de Asuntos Jurídicos	27
1.4.2.5 Subdirección de Aeropuertos	29
1.4.2.6 Gerencia del AICM	29
1.4.2.7 Gerencia de Aeropuertos Foráneos	31
1.4.2.8 Subgerencia Comercial	32
1.4.2.9 Subdirección de Administración	33
1.4.2.10 Subdirección de Contraloría Interna	34

1.4.2.11	Subdirección de Operación	34
1.4.2.12	Subdirección General de Planeación y Proyectos	35
2.	Ubicación y Distribución del AICM	38
2.1	Ubicación y Vfas de Acceso	38
2.2	Distribución	41
2.2.1	Zona Terminal de Pasajeros de Avia- ción Comercial	41
2.2.2	Zona Operacional	42
2.2.3	Zona Terminal de pasajeros de Avia- ción General	42
2.2.4	Zona de Manejo de Carga	42
2.2.5	Servicios de Apoyo a la Operación	43
2.2.6	Zona de Mantenimiento para aviones de las compañías aéreas particula- res y dependencias oficiales	43
2.3	Distribución de los servicios en el edifi- cio terminal	44
2.3.1	Servicio de Transportación	44
2.3.2	Servicios de Comunicación	44
2.3.3	Servicios de Información	44
2.3.4	Servicios Financieros	45
2.3.5	Servicios Comerciales	46
2.3.6	Servicios Varios	48
3.	Aspectos Comerciales	50
3.1	Importancia de las actividades comerciales	50
3.2	Políticas Generales de Comercialización	51
3.3	Licitaciones en General	58
3.4	Licitaciones Públicas Nacionales y Simpli- ficadas	60
3.4.1	Proceso de celebración de licita- ción pública	62
3.4.2	Proceso de celebración de licita- ción simplificada	67

3.5	Adjudicación directa de áreas, locales y servicios comerciales	71
3.5.1	Adjudicación directa de nuevos servicios y giros especiales	71
3.5.2	Adjudicación directa por ampliación de áreas o giro	74
3.6	De las renovaciones contractuales	76
3.6.1	Proceso de renovación contractual	78
4.	Concesiones	82
4.1	Locales comerciales	82
4.2	Transportaciones	84
4.2.1	Arrendadoras de autos	84
4.2.2	Transportaciones terrestres	86
4.2.3	Estacionamientos	87
4.3	Publicidad	88
4.3.1	Publicidad en carteleras exteriores	89
4.4	Lineas aéreas	90
4.5	Bancos y seguros	90
5.	Metodología de la investigación	91
5.1	Determinación de la muestra	91
5.2	Aplicación de los cuestionarios	93
5.3	Resultados de la investigación	95
6.	Conclusiones	117
A.	Anexos	119
	Bibliografía	129

INTRODUCCION

En el mundo moderno, todo país tiene la necesidad de mantener relaciones económicas, comerciales, políticas y de todo tipo entre el mismo y con otras naciones, por lo que debe contar, entre otras cosas, con una infraestructura de comunicaciones y transportes que permita la participación en el intercambio tanto nacional como internacional.

Si consideramos que la velocidad y la eficiencia identifican a la sociedad moderna, la aviación viene a ser el medio de transporte ideal para satisfacer estas demandas.

Un aeropuerto significa internamente el punto de enlace entre las diferentes regiones del país y extremadamente, la posibilidad de vinculación con el exterior. En algunos casos es el único medio de comunicación, sobre todo en aquellas zonas inaccesibles, en donde las condiciones de relieve de los suelos han dificultado la apertura de carreteras o vías férreas, ya que hasta un kilómetro de terreno llano para el despegue y aterrizaje de

unidades pequeñas, ayudando de esta forma a la integración de zonas marginadas.

Tanto el aeropuerto internacional de la ciudad de México, como los otros aeropuertos del país, cuentan con dos fuentes de ingresos que son:

- a) Ingresos por Servicios Aeronáuticos. Que provienen principalmente de aterrizajes, estacionamiento de aviones, plataforma de embarque, plataforma de pernocta, correo, carga, pasillos telescópicos, salas móviles, servicios a la aviación general, etc.
- b) Ingresos por Servicios No Aeronáuticos. Que provienen principalmente de renta de locales comerciales, transportes (que incluye renta de autos, transportación terrestre y estacionamientos de automóviles), publicidad, energía eléctrica, consumo de agua, D.U.A., etc.

Las actividades que se llevan a cabo en los locales comerciales o terrenos de un aeropuerto (como es el caso del A.I.C.M.) son de diversa índole. Comprenden una amplia gama de locales, servicios, oficinas y demás tiendas ocupadas por especialistas en el giro, ya sea un particular, línea aérea, así como dependencias públicas y organismos internacionales.

El organismo descentralizado Aeropuertos y Servicios Auxiliares, tiene como función principal la de operar, mantener y administrar los aeropuertos que constituyen su patrimonio.

A.S.A. tiene entre sus facultades las de organizar usufructuar los servicios complementarios auxiliares y especiales que se prestan en los locales y en las zonas anexas a los aeropuertos, percibiendo el importe de los arrendamientos respectivos de esos servicios, para ello cuenta con la subgerencia de aeropuertos foráneos, la cual es la responsable de manejar las políticas y el

control de los servicios comerciales que se prestan en los aeropuertos foráneos y en el A.I.C.M. (todo el sistema). Estas políticas comerciales se orientaron a la luz de la reforma del artículo 134 constitucional, publicado en el Diario Oficial, el 28 de diciembre de 1982.

Lo anteriormente expuesto fué la base fundamental para llevar a cabo una investigación sobre la comercialización de los servicios que ofrece el aeropuerto internacional de la ciudad de México "Benito Juárez" ya que además de ser un tema de suma importancia, no se ha escrito mucho acerca de este tema en cuanto al aspecto comercial se refiere.

Para la elaboración del presente trabajo se encontraron las limitaciones siguientes:

- a) Dificultad para encontrar la información actualizada al año que interesaba (1984) pues la mayor parte de la información está comprendida hasta el año de 1981.
- b) Poca rapidez de otorgar el permiso para levantar las encuestas, por parte del organismo (A.S.A.).
- c) No disponibilidad inmediata de los usuarios para contestar los cuestionarios por motivos de tiempo.

A pesar de todo esto se logró sobreponerse a estas limitaciones y lograr la presente investigación.

La investigación consta de 5 capítulos que a continuación de una forma general se describen:

En la primera parte se presentan las generalidades, abarcando los antecedentes de la aviación en nuestro país y los del A.I.C.M. también se mencionan las leyes que rigen al aeropuerto,

la clasificación de todos los servicios que se ofrecen a los usuarios, a las compañías aéreas, escuelas particulares, dependencias oficiales, etc, además se presenta el organigrama general del organismo con sus respectivas funciones, dando especial atención al área comercial.

En la segunda parte se menciona la ubicación actual del aeropuerto con su respectiva distribución, así como las principales vías terrestres para llegar y/o salir de éste.

En la tercera parte se toca lo referente a los aspectos comerciales mencionando en primera instancia la importancia que tienen las actividades comerciales y sus respectivas políticas, explicando las que son sujetas a licitación y las de adjudicación directa. Además de las renovaciones contractuales.

Con lo que respecta a la cuarta parte de la investigación se citan las concesiones-entre otras-que más frecuentemente se establecen en un aeropuerto para obtener ingresos por servicios no aeronáuticos.

El último capítulo consta básicamente de la investigación de campo, explicando primeramente la metodología de la investigación, el procedimiento para el cálculo de la muestra que sirvió como base para la aplicación de los cuestionarios y así poder realizar la tabulación y el análisis de la información, misma que ayudó para la elaboración de las conclusiones finales y poder comprobar o disprobar las hipótesis formuladas.

Debido a la necesidad de tener en esta facultad un estudio que presente de una manera más clara y actualizada los servicios que ofrece el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México "Benito Juárez", se presenta éste con un enfoque concreto y real.

Esperamos que esta investigación sea de gran utilidad para los ejecutivos del aeropuerto en la toma de sus decisiones, en cuan-

to a la eficiencia de los servicios y para posteriores estudios que lleven a cabo alumnos de cualquier institución escolar o de cualquier otra persona que se interese en el área comercial.

Agradecemos la participación de las autoridades del organismo Aeropuertos y Servicios Auxiliares (A.S.A.), así como a las de la Dirección General de Aeropuertos S.C.T., por las facilidades proporcionadas, para que esta investigación fuera de lo más actualizada posible.

También agradecemos la colaboración, supervisión y apoyo del Lic. Jorge Colín Contreras, asesor de esta investigación, ya que sin su ayuda no hubiera sido posible la realización de ésta.

OBJETIVO

Conocer la eficiencia de los servicios que presta actualmente el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

HIPOTESIS

1. Los servicios que presta el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México a los usuarios son deficientes.
2. Los servicios de transportación terrestre que presta el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, son de un alto costo.
3. Los servicios que presta el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México a través de los locales comerciales cumplen con sus funciones.
4. Los usuarios consideran que el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México está mal ubicado.
5. El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México cuenta con las vías de comunicación adecuadas.

1. GENERALIDADES

1.1 Antecedentes

Como es sabido el hombre siempre ha tenido la idea del vuelo, desde la mitología vemos que gracias a la imaginación el hombre concibe este sueño, más tarde lo realiza con los hermanos Orville y Wilbur Wright el 17 de diciembre de 1903, ellos fueron los padres universales del vuelo mecanizado, realizaron su primer vuelo en un aparato llamado "FLYER" (el volador), siete años más tarde el 18 de enero de 1910 Alberto Braniff, logra su primer vuelo mecanizado en los llanos de Balbuena con un avión VOISIN, adquirido en París, Francia, hecho por el cual se considera el precursor de la aviación en México.

En el régimen del Presidente Francisco I Madero, por primera vez en nuestro país se utiliza la aviación, en una forma bélica debido a que en esa época se desarrollaba la revolución mexicana. Los primeros contratos se hicieron con la Compañía de Moisant Internatinal Aviators dirigida por John Moisant, quien ofreció la enseñanza de pilotaje a ocho mexicanos, dos de los alumnos eran sobrinos del Gral. Venustiano Carranza, Gobernador del Estado de

Coahuila: sus nombres Gustavo Salinas Camiña y Alberto Salinas Carranza, quienes más tarde se pusieron a las órdenes de su tío y desarrollaron una gran labor como la del bombardeo a las posiciones federales en el aeropuerto de Topolobampo. Debido al movimiento revolucionario fué necesaria la adquisición de nuevos aparatos y de pilotos debido a la escasez de los mismos; así en la ciudad de Saltillo se entregaron dos aeroplanos por el piloto William A. Staats.

El 14 de mayo de 1910 se realizó el segundo vuelo en México a cargo de Miguel de Lebrija a bordo de un avión BLENOT traído a México desde Europa para fines publicitarios. La Revolución interrumpió vuelos y abrió una pausa en la aviación de México.

Concluidas las celebraciones del centenario de la Independencia en México, vinieron al país notables pilotos extranjeros a realizar exhibiciones siendo la ciudad de México una de las sedes llevándose a cabo en los campos del rancho de Balbuena. En 1911 se anunció una segunda exhibición, al mando de una escuadrilla para tal fin, vinieron el capitán Dyot y el capitán Hamilton.

El presidente Francisco I. Madero acude a una de esas exhibiciones dándole al evento un carácter oficial. El capitán Dyot invita al presidente a circunvolar los campos de Balbuena en un monoplano DUPEDUSIN cosa que el presidente acepta a pesar de las protestas de sus acompañantes que le rogaban que no expusiera su vida.

De ésta manera el Sr. Presidente fué actor de un hecho histórico sin precedentes en el mundo, marcó una fecha de honor para México, pues en los anales de la aviación fué el primer mandatario de una nación que realizó un vuelo en aeroplano.

Este vuelo tuvo por consecuencia que el Sr. Presidente Francisco I. Madero se percatara de las posibilidades que para México sig-

nificaba la aviación y brindó todo su apoyo para su desarrollo. Dió instrucciones al entonces Secretario de Guerra y Marina para la construcción de cinco aparatos y éste ordenó a varios mexicanos jóvenes que se trasladaran a Nueva York a iniciar sus estudios de piloto aviador, los que más tarde serían el pie veterano de la fuerza aérea.

El primer avión hecho en México fué el llamado "Serie A", construído por el maestro Santarini y ayudado por Juan Guillermo Villasana.

Por iniciativa del primer jefe, Don Venustiano Carranza, se fundó la primera escuela de pilotaje, así como también talleres especializados en los cuales se lograron, grandes adelantos dentro de la industria Aeronáutica Mexicana que en esa época era más adelantada que la de los Estados Unidos de Norteamérica, y con decir que Francia copió el sistema de monoplanos creado por técnicos mexicanos en los talleres de la calzada Ignacio Zaragoza. Mencionando otras aportaciones están la de Frank Santarini con el primer motor enfriado por aire; Juan Guillermo Villasana la hélice Anáhuac; Horacio Rufz conduce por primera vez en el mundo una valija de correspondencia; Samuel Rojas realiza los primeros vuelos acrobáticos en cielos mexicanos.

El 1 de julio de 1928, por acuerdo presidencial nace el Departamento de Aeronáutica Civil, que tenía como función principal la de promover la aviación en misiones de paz, comunicación y progreso con fines comerciales.

En cuanto a la iniciación del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México se puede decir que durante la Revolución Mexicana se tuvieron que improvisar los campos de aviación y, es por eso que se considera como el primer aeropuerto en México al desaparecido "Campo de Balbuena", que como se mencionó anteriormente, ahí voló por primera vez el Sr. Alberto Brannif.

La infantería de la revolución Mexicana acondicionaba los terrenos más planos que encontraban y eran dirigidos por uno de los pilotos de la escuadrilla, así conforme a las necesidades se fueron multiplicando los llamados campos de aviación que en su principio fueron construidos por el ejército.

El desarrollo de la aviación civil en México, se inició en el año de 1928 cuando se establecieron los primeros servicios regulares comerciales sujetos a itinerario. La Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas adquirió seis aeroplanos Stinson monomotores, para cuatro pasajeros y los destinó a un servicio postal aéreo entre México y Nuevo Laredo, con escalas en Querétaro, San Luis Potosí, Matehuala, Saltillo y Monterrey. En todas estas poblaciones se usaron los campos de aviación acondicionados por el ejército.

La compañía Mexicana de Aviación fué la fundadora de la aviación comercial en el año de 1919 con 7 empleados y 185km de ruta.

El primer servicio internacional de México, fué con la línea Pan American Airways utilizando los trimotores Ford y ésta fue la causa de la necesidad de un aeropuerto civil en la ciudad de México, así se inicia la construcción de edificios para estaciones de pasajeros, hangares para mantenimiento y pistas petrolizadas. A este Aeropuerto se le denominó "Puerto Aéreo Central".

Los DC-2 que empezaron a volar en México en 1937 y los DC-3 en 1941, por Mexicana de Aviación, se pusieron al servicio Nacional. Con estos nuevos aparatos se tuvieron que mejorar las instalaciones.

El desarrollo que en materia aeronáutica se hizo patente en nuestro país durante los años 1929, 1960, requería que se contara con aeropuertos funcionales, seguros y que fueran construidos y administrados por personal especializado en esta rama; tomando en cuenta el hecho de que en México se contaba con un total de

31 aeropuertos en operación en 1960, de los cuales unos eran propiedad federal, otros de Pemex y muchos de compañías particulares y algunos de compañías extranjeras.

Es palpable el desarrollo del aeropuerto debido al fenómeno de oferta y demanda dentro de la transportación que ha logrado reducir el tiempo con la velocidad de sus nuevos equipos que prestan el servicio al público, todo este conjunto de actividades han dado formación a un nuevo organismo descentralizado llamado "Aeropuertos y Servicios Auxiliares" que por decreto presidencial se creó el 10 de junio de 1965, cuyas funciones serán el de administrar y conservar los aeropuertos del país. Casi simultáneamente, también por decreto presidencial, se crea la Dirección General de Aeropuertos dentro de la Secretaría de Obras Públicas (actualmente pertenece a la S.C.T.) cuyas funciones serán las de planear y construir los aeropuertos del sistema portuario nacional. En ese mismo año el Gobierno Federal en su preocupación por unificar y controlar esta creciente industria creó la Comisión Intersecretarial de Aeropuertos integrada por técnicos de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Secretaría de Obras Públicas, Colegio de Pilotos y Compañías Aéreas creando el plan nacional de Aeropuertos.

Fué en 1973 cuando el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México recibió por primera ocasión, los gigantescos modelos DC-10 el 1 de agosto y los modelos L-1011 de 350 pasajeros el 5 de septiembre, incrementando las operaciones del modelo B-747.

Desde 1963 a la actualidad el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México presenta las mayores innovaciones dentro de toda su historia.

1.2 Marco Legal

Legislación aplicable al organismo público descentralizado "Aeropuertos y Servicios Auxiliares".

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, arts. nos. 32 y 42.
- Ley orgánica de la Administración Pública Federal. D.O. 29-XII-1976 y Mod. D.O. 8-XII-1978.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. D.O. 27-VIII-1932.
- Ley Federal de Instituciones de Finanzas. D.O. 29-XII-1943
- Ley de Vías Generales de Comunicaciones. D.O. 19-II-1940, libro IV comunicaciones aeronáuticas D.O. 23-I-1950, Mod. D.O. 31-XII-1979.
- Ley del ISSSTE. D.O. 30-XII-1959.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado. D.O. 28-XII-1963, Mod. 31-XII-1979.
- Ley Orgánica de la Tesorería de la Federación D.O. 24-XII-1964.
- Ley Federal del Impuesto sobre la Renta. D.O. 31-XII-1964 y Mod. 31-XII-1979.
- Código Civil para el Distrito en Materia Común y para toda la República en Materia Federal. D.O. 26-V-1928, así como las modificaciones al libro primero, referentes a las personas físicas.
- Código Federal de Procedimientos Civiles. D.O. 24-II-1943.
- Código Fiscal de la Federación. D.O. 19-I-1967, Mod. D.O. 31-XII-1979.

- Ley General de Bienes Nacionales. D.O. 30-I-1969.
- Ley de inspección de contratos y obras públicas. D.O. 4-I-1966, Mod. D.O. 31-XII-1976.
- Ley Federal del Trabajo. D.O. I-IV-1970 y reformas en vigor a partir del 21 de octubre de 1980.
- Ley para el control por parte del Gobierno Federal de los organismos descentralizados y empresas de participación es total. D.O. 31-XII-1970.
- Ley de Inspección de Adquisiciones. D.O. 6-V-1972, Mod. D.O. 31-XII-1976.
- Ley de Presupuestos, contabilidad y gasto público D.O. 31-XII-1976.
- Ley de Ingresos de la Federación para el ejercicio fiscal de 1981, publicada en el D.O. 30-XII-1980.
- Reglamento de Aeródromos y Aeropuertos Civiles D.O. 15-XI-1951.
- Reglamento interno de la Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional D.O. 29-I-1955.
- Reglamento de la Ley de Inspección de Contratos y Obras Pú**u**blicas D.O. 2-II-1967.
- Reglamento Interior del Comité Nacional de Seguridad Aeroportuaria. D.O. 26-VII-1973.
- Reglamento de Administración Aeroportuaria. D.O. 16-VI-1975.

- Reglamento interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes D.O. 18-VII-1977 (arts. N° 19 y 23).
- Reglamento sobre inspección, seguridad y policia de la navegación aérea D.O. 16-XI-1979
- Reglamento de las condiciones generales de trabajo de aeropuertos y servicios auxiliares.- Ultima modificación 1-XII-1979
- Bases y normas generales para la contratacion y ejecu-
ción de obras públicas D.O. 26-I-1970.
- Decreto que creó el Comité de Importaciones del Sector Pú-
blico D.O. 29-I-1979.
- Decreto de creación de aeropuertos y servicios auxiliares
D.O.º 10-VI-1965.
- Decreto del Comité Nacional de Seguridad Aeroportuaria,
para prevenir el apoderamiento ilícito y sabotaje de aero
naves utilizadas en las rutas aéreas del país, D.O.
24-VI-1974.
- Decreto por el cual las personas que en calidad de pasaje
ros en vuelo de salida usen los aeropuertos internaciona-
les encomendados al organismo A.S.A., causarán un derecho
cada vez que lo hagan. D.O. 28-V-1974 y Mod. D.O.
24-III-1977.
- Acuerdo por el que se dispone que las secretarías, Depar-
tamentos de Estado, organismos descentralizados y empre-
sas de participación estatal de la administración pública
federal, procedan a implantar las medidas necesarias, de-
legando facultades en funcionarios subalternos, para la
más ágil toma de decisiones y tramitación de asuntos,
D.O. 5-IV-1973.

- Acuerdos por el que se dispone que las secretarías, departamentos de estado, organismos descentralizados y empresas de participación estatal de la administración pública federal, procedan a establecer sistemas de orientación e información al público, D.O. 5-IV-1973.
- Acuerdo por el que las entidades de la Administración Pública Paraestatal, se agrupan por sectores a efecto de que sus relaciones con el Ejecutivo Federal se realicen a través de la Secretaría de Estado Departamento Administrativo que se determina. D.O. 17-I-1977.
- Acuerdo de fusión de la empresa nacional de combustibles de aviación S.A. a A.S.A. D.O. 4-VII-1978.
- Acuerdo por el que se crea el órgano desconcentrado dependiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes denominado Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano (SENEAM). D.O. 3-X-1978.
- Acuerdo por el que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal adecuarán sus planes, sistemas, estructuras y procedimientos conforme al proceso permanente programado y participativo de Reforma Administrativa. D.O. 24-IV-1979.
- Acuerdo por el que se modifica la estructura orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil. D.O. 24-V-1979.
- Convención de Chicago, 1944. D.O. 12-IX-1946. En México se encuentran vigentes los 17 anexos elaborados por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), en virtud de lo dispuesto en el artículo 90 de esta Convención. Entre esos anexos se aplican especialmente al or-

ganismo los siguientes anexos: anexo 6 "Operación de Aeronaves", anexo 9 "Facilitación". D.O. 8-XI-1950, anexo 11, "Servicios de Tránsito Aéreo", anexo 14, "Aeródromos", anexo 15, "Servicios de Información Aeronáutica", anexo 16, "Ruido de las Aeronaves", anexo 17, "Seguridad". Protección de la Aviación Civil Internacional contra los actos de interferencia ilícita.

- Convención de Tokio de 1963, sobre infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de aeronaves. D.O. 24-X-1970.
- Convención de la Haya de 1970 relativa al delito de apoderamiento de aeronaves ilícitamente. D.O. 4-X-1972.
- Convención de Montreal de 1971 para la represión de actos ilícitos contra la seguridad de la aviación civil. D.O. 17-VII-1975.
- Convención de Varsovia celebrada el 12 de Octubre de 1929 relativa al transporte de personas, equipaje o mercancías efectuado por aeronaves y mediante pago. Protocolo de la Haya del 28 de septiembre de 1955, que añade, suprime y cambia artículos del comercio de Varsovia.
- Convenio de Guadalajara (México 1961). Otro convenio complementario de la convención de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, realizado por quien no sea el transportista contractual.
- Los convenios bilaterales efectivamente en vigor en México son los celebrados con los siguientes países: Portugal, Francia, Filipinas, Estados Unidos, Canadá, Bélgica, Italia, Costa Rica, Brasil, Alemania Federal, Argentina, Cuba, Países Bajos, Japón, Venezuela, Panamá, Colombia, Suiza, URSS y España.

1.3 Clasificación de los Servicios que presta el A.I.C.M.

Estos servicios se identifican como sigue: servicios internos que proporciona Aeropuertos y Servicios Auxiliares, servicios externos que son los que proporcionan otras dependencias, y que continuación se detallan:

1.3.1 Internos

- Son servicios proporcionados directamente por Aeropuertos y Servicios Auxiliares, motivo por el cual es responsable de la calidad y control y son los siguientes:

Servicio de plataforma. La función de este servicio está enfocado a proporcionar facilidades de:

- a) Embarque y desembarque de pasajeros
- b) Estacionamiento de aeronaves
- c) Pernocta de aeronaves

Combustible y lubricantes. Su función es el almacenamiento, distribución, manejo y abastecimiento de los combustibles y lubricantes requeridos para la operación de las aeronaves.

Deberá proporcionarse en los lugares de seguridad señalados y empleando las instalaciones, equipo y procedimientos autorizados y establecidos.

Servicios de seguridad. La función de éste servicio es el de proporcionar seguridad por parte del C.R.E.I., a las aeronaves accidentadas en la plataforma de operaciones y pernocta y las instalaciones de A.S.A. y de terceros dentro del aeropuerto.

Servicios de tránsito de pasajeros y equipaje. Su función es

proporcionar servicios de vialidad a los pasajeros a fin de que éstos transiten ordenadamente en el edificio terminal y ofrecer facilidades para el manejo del equipaje.

Supervisión en servicios de operación.- Arrendados

Son servicios concesionados a terceras personas y necesarios en la operación del aeropuerto, siendo responsabilidad de A.S.A. la supervisión del cumplimiento de los reglamentos y normas establecidas para la buena disponibilidad de éstos servicios, y que pueden ser dulcerías, artesanías, restaurantes, renta de autos, comisariatos y estacionamiento de automóviles.

Los servicios que prestan actualmente los arrendatarios a la terminal de aviación general son:

- a) Win's, S.A. Cafetería y restaurante
- b) Aerotodo. Venta de libros, tabaquería, dulces, refrescos enlatados y embotellados
- c) Auto-cart, S.A. Renta de automóviles sin chofer
- d) Transportación terrestre. Esta autorizada para prestar el servicio en el edificio terminal
- e) Comisariatos . Están autorizados a prestar este servicio en la terminal de aviación general las siguientes compañías:

- Cocina del aire, S.A.
- Casa Ponce de León, S.A.
- Marriot, S.A.

Este servicio consiste en el abastecimiento de alimentos y bebidas a la aeronaves.

- f) Atrex, S.A. y Aviación Ejecutiva, S.A., Aerorampa y Aero México. Son las empresas autorizadas para prestar servicios a terceros como se especifica a continuación:
 - Servicio de línea. Abarca todos los servicios correspondientes a la atención del vuelo en rampa (escaleras, equipo de aire acondicionado, equipo de arranque,

tractores de remolque, servicio de señales, etc), comprende también la comprobación e inspección del equipo de vuelo por parte del personal de mantenimiento y supervisión de abastecimiento de combustible y limpieza.

- **Peso y Balance.** Comprende el auxilio de personal técnico para la preparación de los manifiestos de peso y balance de la aeronave conforme a las especificaciones de cada tercero contratante y reglamentación de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- **Servicio de Maleteros.** Consiste en proporcionar a los terceros el personal de maleteros que se requiere para el acarreo de los equipajes desde el andén de las puertas a la terminal, hasta los mostradores de documentación y/o de las aéreas de entrega de equipaje hasta las puertas de salida del edificio.
- **Carga y Descarga del Vuelo.** Este servicio comprende a las maniobras que el personal de estibadores realiza para descargar o cargar el avión todo lo referente a equipaje.
- **Aseo del Avión.** Corresponde exclusivamente a la limpieza interior tanto de la cabina de mando como de la cabina de pasaje: limpieza y abastecimiento de agua a los servicios sanitarios, transporte y carga de las aguas negras de los mismos.
- **Servicio de Mantenimiento.** (Tránsito y/o pernocta), desarrollo por parte del personal de mantenimiento, de todos los trabajos técnicos que corresponda a los servicios ordinarios, especificados en cada contrato para las instalaciones en el equipo de vuelo en sus servicios de tránsito y/o pernocta.

- Vigilancia del avión. Se refiere al servicio de vigilancia por parte de la empresa para resguardar el equipo de vuelo durante su permanencia en la plataforma de pernocta y de preparación de vuelos de salida y de llegada.
- Servicio de Bodega. Este servicio se explica por sí mismo.

1.3.2 Externos

Coordinación de servicios. Son servicios proporcionados por terceras dependencias las cuales son responsables totalmente de éstos. Es responsabilidad de A.S.A. el coordinar y/o reportar el cumplimiento de estos servicios, y son:

Servicio a la navegación. La función de estos servicios, es proporcionar ayuda en la navegación aérea mediante los servicios de:

- a) Control de tránsito aéreo
- b) Telecomunicaciones aeronáuticas
- c) Ayudas a la navegación

Servicio de sanidad Internacional. Su función es proporcionar el control de sanidad en vuelos internacionales a fin de evitar que se introduzcan al país enfermedades y virus contagiosos mediante la revisión y cumplimiento de los reglamentos, y procedimientos establecidos por la Secretaría de Salud.

Servicio de Sanidad Vegetal y Animal. Su función es la aplicación de reglamentos y procedimientos establecidos por la Secretaría de Agricultura y Recursos Hídricos, para evitar la intrusión al país de plagas y enfermedades contagiosas.

Servicio de Aduana. Su función es proporcionar el servicio de control fiscal mediante la aplicación y cumplimiento de los reglamentos, normas y procedimientos establecidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Servicio de Migración. Su función es controlar la entrada de extranjeros al país y la salida de nacionales y extranjeros fuera del país mediante la revisión de la documentación establecida por las leyes y el cumplimiento de los procedimientos determinados por la Secretaría de Gobernación.

Servicio de Control Operacional. (Dirección General de Aeronáutica Civil). Su función es supervisar la operación de aeropuertos y controlar las aeronaves y tripulaciones mediante la operación de las normas y procedimientos establecidos para dicho fin.

1.4 Organización

A.S.A. es un organismo con personalidad jurídica y patrimonios propios, este último consiste en sus instalaciones para oficinas generales en la Ciudad de México y una red de 53 Aeropuertos en el territorio nacional de éstos 29 son internacionales y 24 nacionales.

En ellos se atienden las actividades de 33 líneas aéreas comerciales de itinerario regular que en el año de 1984 efectuaron 394,334 operaciones con un volumen de 12 millones de pasajeros transportados aproximadamente.

Se atiende también las operaciones de aviación general como aviones privados, oficiales y escuelas de aviación.

Haciendo referencia al decreto presidencial de la creación de este organismo, en su artículo II, nos señala como principales objetivos:

- I. Administrar, operar y conservar los aeropuertos, sus pistas, plataformas, edificios y servicios complementarios auxiliares y especiales, tanto en aquellos aeropuertos que forman parte de su patrimonio inicial, como de los que se requieran para la operación de las nuevas rutas que autorice la S.C.T. y los que sean entregados mediante la celebración de convenios o por disposición legal.
- II. Proporcionar y administrar los servicios auxiliares de radionavegación, meteorología, suministro de combustibles, transporte de pasajeros entre los aeropuertos y las zonas urbanas, terminales de concentración de pasajeros en las ciudades que por su importancia lo ameriten y otros similares.
- III. Recaudar los derechos que pagarán las líneas aéreas y los usuarios en general, por los servicios que preste.
- IV. Organizar y usufructuar los servicios complementarios, auxiliares y especiales que se presten en los locales, en las zonas anexas a los aeropuertos, percibiendo el importe en los rendimientos de esos servicios.
- V. Cubrir los gastos de administración, operación, conservación y demás que se le encomienden, en la construcción de los aeropuertos.
- VI. Ejercitar todas las facultades técnicas y administrativas necesarias para lograr los fines que se dejan señalados.

1.4.1 Recursos

Para cumplir con los objetivos que tiene asignados Aeropuertos y Servicios Auxiliares, en el presente año, cuenta con alrededor de 6,231 empleados distribuidos en toda la red Aeroportua-

ria y con aproximadamente 5,500 millones de pesos en activos

Personal en toda la red Aeroportuaria Nacional.

Base	4,891
Confianza	1,089
Lista de raya	100
Honorarios	<u>151</u>
	6,231

1.4:2 Estructura Orgánica

La más alta autoridad del Organismo está constituido por el consejo de Administración, presidio por el Secretario de Comunicaciones y Transportes, y en el estan representados todas las autoridades que concurren en un aeropuerto; representadas por los titulares de cada área:

- Secretaría de Gobernación
- Secretaría de Relaciones Exteriores
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- Secretaría de Programación y Presupuesto
- Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos
- Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología
- Secretaría de la Salud
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes
- Secretaría de Turismo
- Nacional Financiera

Las cuales tienen como facultades las de examinar y aprobar el plan de adiciones y mejoras, así como de resolver los problemas de la administración, de operaciones y labores que le presente la Dirección General.

1.4.2.1 Dirección General

Objetivo:

Operar con seguridad, administrar con eficiencia y autosuficiencia financiera, mejorar constantemente la red aeroportuaria que el país requiera para satisfacer la demanda creciente de transportación aérea, programar con precisión el desarrollo del sistema, aplicando las políticas adecuadas para alcanzar tales efectos.

Funciones:

De acuerdo con el decreto del Organismo, la Dirección General esta encargada de:

- a) Celebrar todos los actos jurídicos de dominio y de administración necesarios, ajustándose a los lineamientos que le fije el Consejo de Administración y obteniendo la aprobación de éste en los casos en que así lo determine.
- b) Representar al Organismo en los aspectos jurídicos y de cobranzas, con todas las facultades generales y las que requieren cláusula especial conforme a la Ley.
- c) Extender de acuerdo al presupuesto del Organismo, los nombramientos para los trabajadores cuya designación no está a cargo directo del Consejo.
- d) Proponer al Consejo medidas adecuadas para el mejor funcionamiento del Organismo.
- e) Rendir al Consejo en el mes de febrero de cada año un informe general de actividades del año anterior acompañado de un balance contable y presentar el presupuesto de egre-

sos y estimación de ingresos, en noviembre de cada año.

- f) Coordinar el desarrollo de las actividades técnicas y administrativas del organismo, dictando los acuerdos necesarios para ese fin.
- g) Acordar con las Gerencias Especiales el desarrollo de los asuntos a cargo de las mismas.
- h) Concurrir a las sesiones del consejo, con voz solamente informativa y hacer cumplir sus disposiciones y acuerdos.
- i) Suministrar al Presidente del Consejo los elementos necesarios para la formulación del informe Presidencial.
- j) Designar al funcionario que debe suplir las ausencias del personal ejecutivo.
- k) Presidir la Comisión Interna, programación y evaluación y designar sus miembros.
- l) Nombrar los supervisores que se encarguen de la vigilancia de las actividades operativas que Aeropuertos y Servicios Auxiliares tiene en la República Mexicana.
- m) Realizar las demás funciones que se requieren para el mejor manejo de las funciones anteriores, facultades y las que se le asignen en el decreto de creación o que el encomiende expresamente el consejo de administración.

Dependencia

Directa ascendente del Presidente del Consejo de Administración.

1.4.2.2 Comisión de Desarrollo Tecnológico

Funciones:

Participar en la elaboración del Programa de Desarrollo Tecnológico y Científico contemplado en el Plan Nacional de Desarrollo

Participar en la elaboración de los programas de Desarrollo Tecnológico del Sector de Comunicaciones y Transportes.

Colaborar en los programas de la Dirección General de Organismo que tengan por objeto el desarrollo tecnológico de los equipos aeroportuarios.

Coordinar los trabajos que se realicen en el Organismo relativos a productos factibles de producirse en México para sustituir a los de importación y que por sus características puedan considerarse como de desarrollo tecnológico.

Coordinar los trabajos que con base en proyectos y tecnología originales del Organismo, lleven a cabo empresas o fabricantes.

Dependencia. Directa de la Dirección General

1.4.2.3 Gerencia General de Comunicación Social

Objetivo

Difundir a través de los distintos medios de comunicación los planes, programas y servicios que el Organismo proporciona; a fin de proyectar una buena imagen de Aeropuertos y Servicios Auxiliares.

Funciones:

Planear, organizar y dirigir la redacción de textos para la opinión pública, así como la programación de los diferentes trabajos llevados a cabo por esta gerencia.

Mantener relaciones con los medios de información y con jefaturas de Prensa de otras dependencias públicas.

"Convocar a "Ruedas de Prensa" con el Director General y con funcionarios del Organismo a efecto de mejorar la información de publicar.

Acompañar al Director General en sus giras, con objeto de coordinar la recopilación de información local y regional.

Asistir a eventos que requieren su presencia a fin de fomentar y mejorar la imagen del Organismo.

Supervisar la elaboración de programas y presupuestos de su área con objeto de que estos sean sometidos a la consideración de la unidad de Programación.

Dependencia

Directa de la Dirección General.

1.4.2.4 Gerencia General de Asuntos Jurídicos**Objetivo**

Representar al Organismo interviniendo en los asuntos de carácter legal en que éste sea parte, señalado como autoridad o tercero perjudicado, así como emitir opiniones en consultas de tipo jurídico que le sean planteadas por las diversas áreas que

lo integran, con objeto de proteger su patrimonio e intereses.

Funciones:

Planear y dirigir la defensa de los intereses del Organismo y la prestación de asesoría jurídica a todas las áreas que integran Aeropuertos y Servicios Auxiliares.

Dirigir la intervención en todo tipo de juicios (civiles, administrativos, mercantiles, fiscales, laborales de garantía individuales, etc) en los cuales participe el Organismo como actor demandado o tercero perjudicado, vigilando la secuela de los mismos hasta su terminación.

Formular la denuncia de hechos constitutivos de delito en perjuicio del patrimonio del Organismo ante la Procuraduría General de la República.

Vigilar la gestión de actos, acuerdos o decretos relativos a las funciones y necesidades del Organismo ante las dependencias tanto del Ejecutivo Federal, como de los Estados.

Dirigir y controlar la elaboración, revisión y/o modificación de todos los contratos y convenios celebrados por el Organismo y que de alguna forma afecten los intereses del mismo.

Estudiar y analizar las finanzas y seguros otorgados en favor del Organismo.

Determinar el procedimiento legal a seguir en los problemas que afecten a todas las áreas del Organismo, dentro del ámbito de la competencia que les corresponda.

Dependencia. Directa de la Dirección General.

1.4.2.5 Subdirección de Aeropuertos.

Objetivo:

Coordinar las actividades de la Gerencia del A.I.C.M. y de la Gerencia de Aeropuertos Foráneos a fin de llevar a cabo los objetivos programas y políticas establecidas por la Dirección General para dar un servicio adecuado y eficiente al usuario.

Funciones:

Coordinar con los responsables de cada gerencia las actividades correspondientes a los objetivos, políticas y programas, verificando que estén en armonía con los del Organismo.

Aprobar las acciones, negociaciones, operaciones, mantenimiento y administración de las gerencias para proporcionar al usuario un servicio eficiente y una imagen adecuada del aeropuerto.

Revisar y aprobar el programa anual de investigación en su mejor aplicación de los recursos en las gerencias respectivas.

Coordinar las actividades de contratación de diversos giros comerciales en toda la red aeroportuaria, usado en estudios económicos/rentables de los posibles arrendatarios.

Coordinar y autorizar investigaciones de nuevas actividades comerciales mediante la Gerencia de Aeropuertos Foráneos.

1.4.2.6 Gerencia del A.I.C.M.

Objetivo:

Coordinar el creciente efectivo y productivo del A.I.C.M., dirigi

giendo las acciones, negociaciones, operaciones, mantenimiento y administración del mismo, para proporcionar al usuario un servicio eficiente y proyectar una imagen adecuada del mismo.

Funciones:

Formular en coordinación con los responsables de cada area objetivos, programas y planes a futuro para cada uno de ellos, verificando que estén en armonía con los objetivos, planes y programas del organismo.

Informar a la Subdirección de Aeropuertos sobre las condiciones y asuntos del aeropuerto, así como de todos los factores importantes que influyen sobre ellos, y cuidar que el aeropuerto esté adecuadamente presentado ante los usuarios y público en general.

Coordinar y controlar el desarrollo de los estándares de operación de las diferentes areas, el desarrollo de los funcionarios, la eficiencia operativa y administrativa, los recursos físicos y financieros y evaluación de su actuación.

Participar en la elaboración del programa anual de inversiones y en el desarrollo y aplicación del presupuesto del A.I.C.M.

Cuidar de que todos los fondos, bienes físicos y demás propiedades del aeropuerto estén debidamente salvaguardados y administrados.

Representar al Organismo ante el Comité de Gerentes Locales coordinando las actividades que de él se desprendan.

Supervisar que las actividades técnicas realizadas en el A.I.C.M., se realicen en forma segura y eficiente.

Dirigir el establecimiento de las mejores técnicas para que el cuerpo de rescate y extinción de incendios encuentren mejores condiciones de acción.

Coordinar las actividades para que las instalaciones del A.I.C.M., cuenten con un mantenimiento constante y adecuado.

Vigilar el cumplimiento de las leyes y reglamentos aeroportuarios en vigor.

Autorizar el paso de personas y vehículos a las zonas restringidas del A.I.C.M. mediante los procedimientos establecidos.

Dependencia. Directa ascendente de la Dirección de Aeropuertos.

1.4.2.7 Gerencia de Aeropuertos Foráneos.

Objetivo:

Plantear, dirigir y controlar el establecimiento de las normas relativas al otorgamiento de los controles que han de regular la prestación de servicios auxiliares, en base a la realización de estudios relativos a la situación económica/rentable de los aeropuertos, con objeto de fijar las tarifas correspondientes y definir las conveniencias de explotación de nuevos giros comerciales, coadyuvando hacia la generación de nuevos ingresos para el Organismo.

Funciones:

Planear, coordinar la realización de estudios tendientes a la contratación de diversos giros comerciales.

Dirigir el establecimiento de las normas internas relativas al otorgamiento de contratos.

Coordinar con diversas dependencias gubernamentales para establecer los lineamientos a los que deben sujetarse los convenios celebrados entre el Organismo y las dependencias mencionadas.

Dirigir el establecimiento de tarifas aplicables a la contratación en base a los indicadores económicos determinados previamente coordinándose para tal efecto con el Banco de México.

Supervisar la elaboración de los controles necesarios para conocer las áreas ocupadas o desocupadas susceptibles de arrendamiento en todos los aeropuertos.

Dirigir la realización de estudios concernientes a la explotación de nuevas actividades comerciales.

Verificar que la elaboración de los contratos se realicen en coordinación con la Gerencia General de Asuntos Jurídicos y con la Dirección Jurídica de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Coordinar la realización de estudios de recuperación de egresos derivados de la celebración de contratos.

Autorizar las renovaciones, rescisiones o nuevas contrataciones en base a los antecedentes de los arrendamientos y de los nuevos solicitantes.

Participar en nombre y representación del Organismo en congresos y conferencias nacionales y extranjeras.

1.4.2.8 Subgerencia comercial

Objetivo:

Realizar y coordinar los objetivos, políticas y programas de los departamentos relacionados al otorgamiento de contratos co-

merciales.

Funciones:

Realizar las contrataciones en los diversos giros comerciales, ya sea particulares, como las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal y municipal.

Otorgar las concesiones al arrendatario que más convenga a los intereses del Organismo.

Llevar a cabo las licitaciones y/o las adjudicaciones, tanto del A.I.C.M., como de los otros aeropuertos.

Coordinarse con la Gerencia de Proyectos, para la autorización de los locales que se encuentren disponibles en los aeropuertos ya sea por nuevas contrataciones o ampliación de áreas.

Otorgar la renovación de contratos de arrendamiento de áreas comerciales en los aeropuertos del sistema, de acuerdo a los antecedentes de éstos.

1.4.2.9 Subdirección de Administración

Funciones:

Auxiliar a la Dirección General en el control de los recursos humanos y financieros del organismo, valiéndose de los medios necesarios como son:

- a) Planeación
- b) Organización
- c) Supervisión

Para llevar a cabo su función y sus objetivos trazados esta gerencia cuenta con una Subgerencia General y con tres Subgerencias que son:

- a) Subgerencia de Finanzas
- b) Subgerencia de Personal
- c) Subgerencia de Abastecimientos

1.4.2.10 Subdirección de Contraloría Interna

Funciones:

Conservar y mantener en óptimas condiciones de operación todos los bienes muebles e inmuebles del Organismo, así como de las instalaciones del aeropuerto, además de dirigir y controlar la ejecución de las obras, ampliaciones y modificaciones autorizadas.

Se encuentran integradas por las Subgerencias de:

- a) Contraloría de Obras y Adquisiciones
- b) Contraloría de Operaciones y Administración.

1.4.2.11 Subdirección de Operación

Funciones:

Fijar normas y procedimientos para la operación correcta, expedita y segura de las aeronaves en pistas y plataforma, vehículos terrestres y personas, en los aeropuertos administrados por Aeropuertos y Servicios Auxiliares.

Se encuentra integrada por:

- a) Gerencia de Servicios Aeroportuarios
- b) Gerencia de Servicios Técnicos
- c) Coordinación de Seguridad

1.4.2.12 Subdirección General de Planeación y Proyectos.

Funciones:

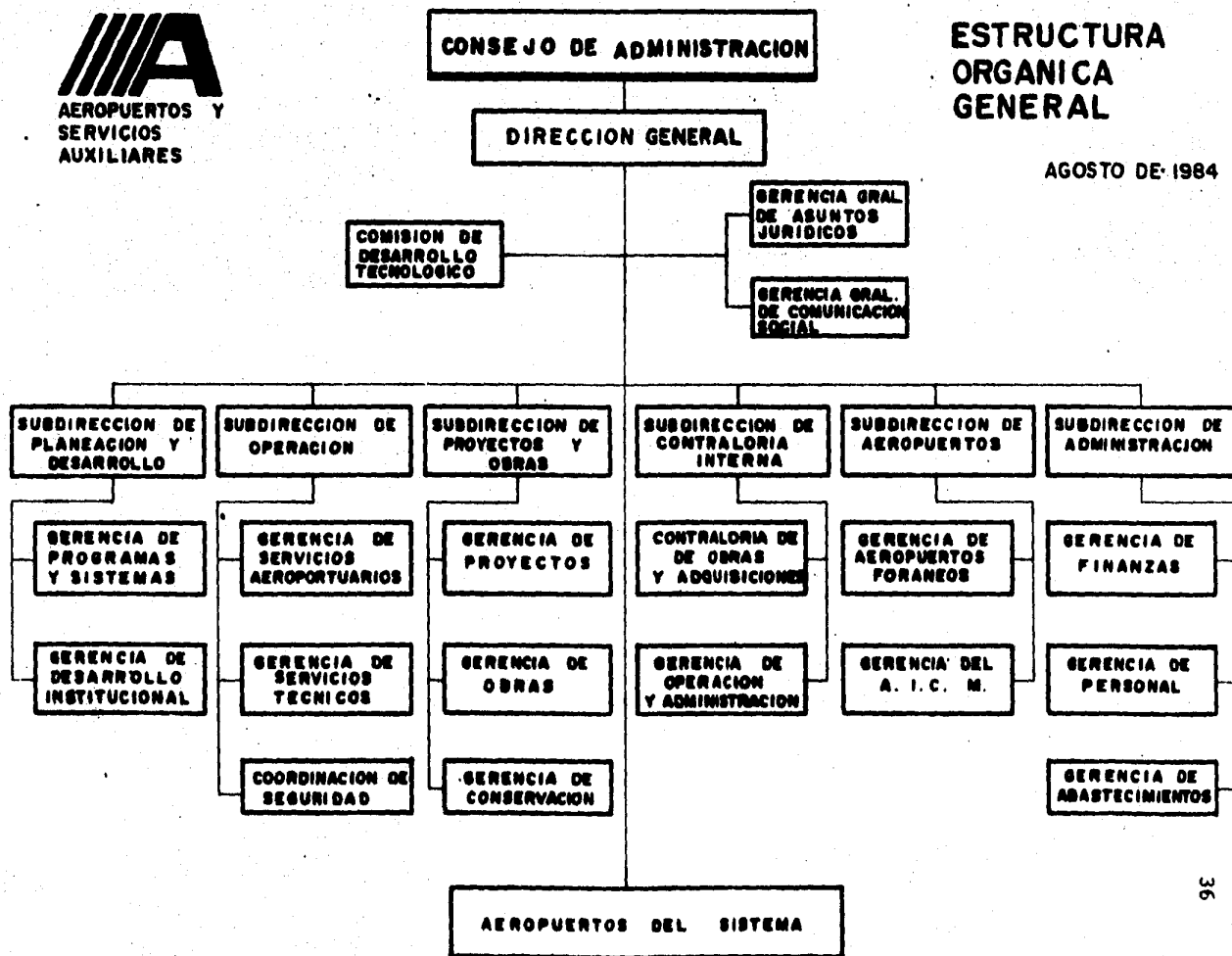
Planear el desarrollo integral de la red aeroportuaria, a través de la realización de estudios de necesidades inmediatas y futuras.

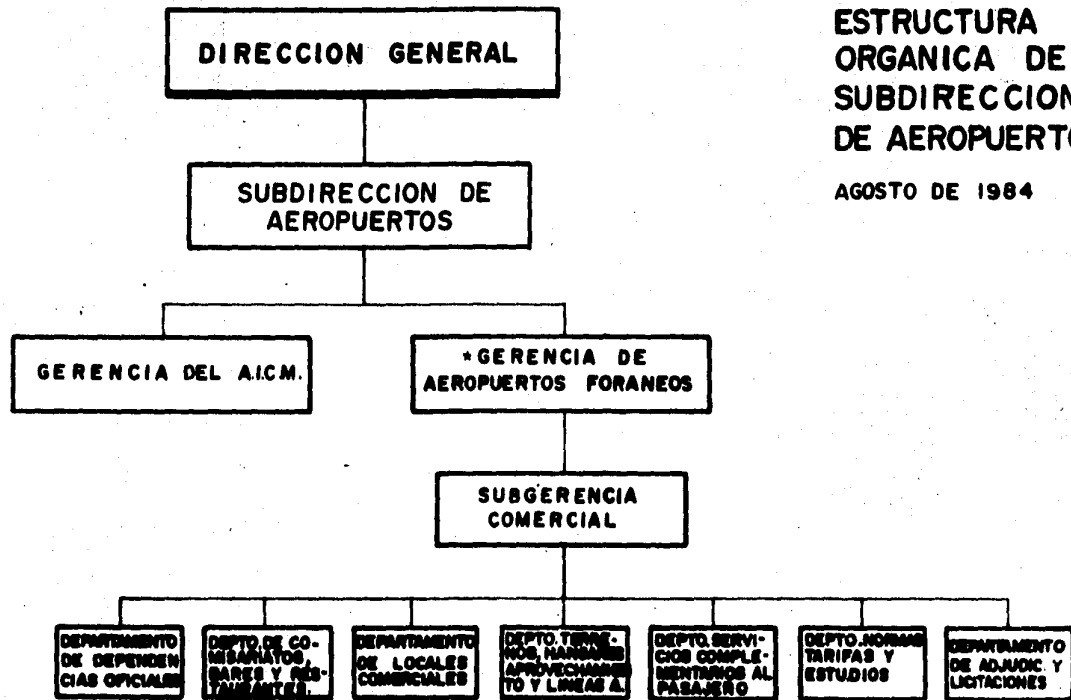
Se encuentra integrada por:

- a) Gerencia de Programas y Sistemas
- b) Gerencia de Desarrollo Institucional

Para poder visualizar mejor la estructura orgánica de A.S.A., a continuación se presenta el organigrama general y el de la Subdirección de Aeropuertos. De esta última se hace referencia, ya que de ella emana todas las actividades del A.I.C.M.

AGOSTO DE 1984





ESTRUCTURA ORGANICA DE LA SUBDIRECCION DE AEROPUERTOS

AGOSTO DE 1984

La gerencia de Aeropuertos Foráneos es la encargada de todos los aspectos comerciales tanto del Aeropuerto Internacional de la Cd. de México, como de los Aeropuertos Foráneos del país, que son administrados por A.S.A.

2. UBICACION Y DISTRIBUCION DEL A.I.C.M.

2.1 Ubicación y vías de acceso

El A.I.C.M. cuenta con una extensión territorial 746.3has (7'463,000m²), se encuentra ubicado al este de la Ciudad de México y a 5km del centro de ésta, con una latitud de 19°26'13"N, longitud de 99°04'10"W, altitud de 2,237m sobre el nivel del mar y una temperatura de referencia de 25°C. (ver plano 1).

La mayor parte del aeropuerto se encuentra en la Delegación Venustiano Carranza y una pequeña proporción de la Delegación Gustavo A. Madero e Iztacalco, además de cubrir parte de los límites del Estado de México (ver plano 2). En lo referente a la primera se puede decir que abarca las siguientes colonias:

Al Oeste:

Peñón de los Baños, Pensador Mexicano, Moctezuma y Santa Cruz Aviación.

Al Sur:

Gómez Farfas, Federal, Cuatro Arboles, Adolfo López Mateos, Caracol e Industrial Puerto Aéreo.

Con respecto a la Gustavo A. Madero, las colonias que abarcan son las siguientes:

Al Norte:

Cuchilla del Tesoro, San Juan de Aragón y C.T.M.

Al Oeste:

Romero Rubio

Con respecto a la Iztacalco las colonias que abarcan son:

Al Este:

Arenal, Primera, Segunda y Tercera Sección y Cd. Nezahualcoyotl (Estado de México).

La cercanía entre las diferentes zonas de interés, habitacionales, turísticas, comerciales y de negocios de la Ciudad de México y el aeropuerto que los sirve (A.I.C.M.) es una ventaja con la que no cuentan la mayoría de las ciudades.

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México se encuentra localizado dentro de las ciudades industriales más importantes de nuestro país (México, Monterrey, Guadalajara) lo que hace determinante su función para el desarrollo industrial y económico del mismo. Además el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México es un punto estratégico en cuanto a la movilidad de los usuarios, no solo para el interior de la República, sino también para el servicio internacional, en el aspecto comercial, turístico e industrial o cualquier otro tipo que haga necesario el uso de éste.

Por otro lado el A.I.C.M. se encuentra en la zona urbana, la cual cuenta con la infraestructura adecuada en vías de comunicación de los diferentes puntos de la Ciudad de México; que hacen más ágil la comunicación entre el aeropuerto y los usuarios que lo utilizan. Esto es, que se cuentan con ejes viales, vías

rápidas, sistema de transporte colectivo (metro), autobuses ruta 100, sistema de transporte eléctrico (trolebús), taxis, etc, de tal manera que el usuario pueda tener un acceso y salida a éste sin ningún problema, salvo aquéllos que se originen por embotellamiento de vialidad, que pueden ser eliminados por las diferentes vías que se mencionan a continuación como alternativa para arribar y/o salir del aeropuerto. (ver plano 2).

A1 Norte:

Avenida 602 ó Vfa Tapo.

A1 Este:

Vfa Tapo (continuación)

A1 Oeste:

Rfo Consulado y su continuación Boulevard Puerto Aéreo, Eje 1 Norte, Vfa de acceso al aeropuerto y su continuación Av. Hangares, Eje 2 Norte, vfa de salida al aeropuerto, Av. Zaragoza y Fray Servando Teresa de Mier (acceso del centro de la ciudad al aeropuerto).

A1 Sur:

Eje 2 Sur (vfa de acceso al aeropuerto), Eje 3 Sur (vfa de salida del aeropuerto), Av. Rfo de la Piedad (viaducto), Eje 4 Sur (vfa de acceso al aeropuerto), Eje 5 Sur (vfa de salida del aeropuerto), Av. Rfo Churubusco. En esta intersectan los Ejes Viales 2, 3, 4, 5 Sur e inclusive Rfo de la Piedad y Rfo Churubusco, la cual intersecta con la Av. Ignacio Zaragoza y con la continuación de la Av. Hangares (Miguel Lebrija).

Es importante señalar que el aeropuerto, en sus inicios, se encontraba en una zona deshabitada para el mejor manejo de sus operaciones y sin representar ningún peligro para la población, más sin embargo en la actualidad existe una mancha urbana que rodea al aeropuerto casi en su totalidad.

2.2 Distribución

En este apartado se exponen de una manera general, instalaciones y áreas con que cuenta actualmente el aeropuerto "Benito Juárez".

A efecto de poder visualizar mejor el inciso, se procedió a la elaboración del plano N° 3 que se encuentra al final de la investigación.

La distribución actual del aeropuerto se encuentra de la siguiente forma:

2.2.1 Zona Terminal de Pasajeros de Aviación Comercial

Edificio Terminal en una superficie de 69,000m², distribuido de la siguiente forma:

a) Documentación de compañías nacionales	4,800m ²
b) Documentación de compañías extranjeras	6,000m ²
c) Sala de espera para vuelos nacionales	10,200m ²
d) Salas de espera para vuelos internacionales	3,200m ²
e) Reclamo de equipaje nacional	9,200m ²
f) Reclamo de equipaje internacional	7,000m ²
g) Servicios de apoyo	28,600m ²

Estacionamiento para automóviles.

- Edificio vertical 61,200m² de superficie con capacidad para 1,900 cajones.
- Estacionamiento 2, con una superficie de 12,715m², con capacidad para 340 cajones.
- Estacionamiento 3, con una superficie de 12,440m², con capacidad para 282 cajones.
- Estacionamiento 4, con una superficie de 15,171m², con capacidad para 514 cajones.

- e) Estacionamiento remoto 1, con una superficie de $14,450\text{m}^2$, con capacidad para 479 cajones.
- f) Estacionamiento remoto 2, con una superficie de $36,966\text{m}^2$, con capacidad para 1,214 cajones.

2.2.2 Zona operacional

Pistas

- a) 05 D-23I de 3,900m por 45m
- b) 05I-23D de 3,846m por 45m
- c) 13-31 de 2,300m por 40m (cerrada actualmente)

Plataformas

- a) Aviación comercial con un area de $347,000\text{m}^2$
- b) Aviación general con un area de $100,000\text{m}^2$
- c) Carga aerea con un area de $54,000\text{m}^2$

2.2.3 Zona terminal de pasajeros de Aviación General

- a) Edificio terminal con una superficie de $1,350\text{m}^2$
- b) Estacionamiento con una superficie de $3,100\text{m}^2$ para 103 cajones.
- c) 90 hangares con una superficie de 38.00has.

2.2.4 Zona de Manejo de Carga

- a) Terminal de carga internacional en una superficie de 11.1has.
- b) Bodegas en el aeropuerto, para manejo de carga nacional, con una superficie de 0.68has.
- c) Bodegas en el aeropuerto, para tramitadores de carga aérea con una superficie de 1.04has.

- d) Preparación de alimentos y mantenimiento con una superficie de 11.9has.
- e) Correo, con una superficie de 6,300m²

2.2.5 Servicios de Apoyo a la Operación

- A) Torre de control, con altura de 33m al n.p.t. y el anexo con superficie de 880m²
- B) Zona de Combustibles con superficie de 8.2has.
- C) Cuerpo de Rescate y extinción de incendios (CREI), con superficie de 1.7has.
- D) Mantenimiento y construcción del aeropuerto con superficie de 10.6has.
- E) Oficinas con actividad de apoyo a la operación con superficie de 19.5has.
- F) Zona de servicios a plataforma con superficie de 1,600m²
- G) Estacionamientos remotos:
 - a) Oficial, con superficie de 1,900m²
 - b) Renta de autos, con superficie de 18,000m²
 - c) Transportación, con superficie de 8,640m²
 - d) Empleados, con superficie de 12,000m²

2.2.6 Zona de mantenimiento para aviones de las compañías aéreas particulares y dependencias oficiales.

- a) Aeroméxico, con superficie de 7.9has.
- b) Mexicana, con superficie de 20.2has.
- c) Fuerza Aerea Mexicana con superficie de 14.5has.
- d) Zona Presidencial con superficie de 17.2has.

2.3 Distribución de los servicios en el edificio terminal

A continuación se menciona la distribución de los servicios que se ofrecen en el edificio terminal.

2.3.1 Servicio de transportación

Taxis.- Para solicitar los vehículos se deben dirigir a las casetas respectivas ubicadas en la llegada internacional "E" y la llegada nacional "C". La tarifa varía según el destino del viajero.

Renta de autos.- Los locales para la renta de automóviles están ubicados en el pasillo principal, a un costado de la llegada internacional "E", en el interior de la llegada nacional "A".

2.3.2 Servicios de comunicación

Teléfonos.- En distintos puntos del edificio terminal se encuentran los teléfonos públicos (ver plano 4-A y 4-B).

Telegráfos y correos.- Ubicados en la sala "A" en la planta baja (servicio a cargo de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes).

Telex.- Se encuentran ubicados entre la sala de llegada nacional "A" y la sala de salida nacional "B", así como también en la sala "C".

2.3.3 Servicios de información

Oficina de Relaciones Públicas.- Ubicada en la planta baja a mitad del edificio, detrás de la galería de arte, sala "C".

Tableros de Información.- Uno de estos sistemas esta integrado por tres grandes tableros colocados en el pasillo de la planta baja, en la zona de llegada internacional "E", en la salida nacional "C", arriba de la galería de arte, en la llegada nacional "A". Existen también monitores en puntos estratégicos (en todas las salas). Además se cuenta con una sistema de información en los módulos de documentación, al final de cada sala de última espera.

Departamento de sonido local.- Es un servicio de información en todo el edificio terminal para anunciar salidas y llegadas de vuelos, entre otras informaciones.

2.3.4 Servicios Financieros.

Derecho de Uso del Aeropuerto (DUA)

En los viajes internacionales, el pago del DUA se hace en cualquiera de los módulos instalados en la salida internacional "D". Un último módulo para el pago de este derecho está ubicado en la salida de última espera 12 "A".

En los viajes nacionales, el pago de este derecho se efectúa directamente en las compañías Mexicana de Aviación y Aeroméxico, anexándose al pase de abordó la estampilla correspondiente.

Cambio de moneda.

Para cambiar moneda extranjera o cheque de viajero, los turistas disponen de los servicios las 24 horas en tres agencias de cambio de los bancos más importantes del país.

La sucursal del Banco Nacional de México está ubicada frente a la salida nacional "B". La del Banco de Comercio está frente a la salida internacional "D". La del Banco Internacional se localiza frente a la llegada internacional "C".

2.3.5 Servicios Comerciales

Comercios.- Ubicados a lo largo del pasillo principal del edificio terminal, los cuales se mencionan a continuación divididos en secciones de la letra "A" a la "J" con el nombre de zona comercial (ver palno 4-A y 4-B)

SECCION	SALA	COMERCIOS
A	E	Juegos, frutas y pasteles
A	E	Tabaquerfa
A	E	Información de hoteles
A	E	Banco Internacional
B	E	Estética unisex
B	E	Billetes de loterfa
B	E	Vinos y licores
B	E	Tienda de ropa
B	E	Artículos de piel
B	E	Discos y cassettes
B	E	Platerfa
C	E	Artículos de viaje
C	E	Artesanfas
C	E	Tabaquerfa
C	E	Chocolates y galletas
C	E	Platerfa
D	E	Vinos y licores
D	E	Loterfa
D	E	Platerfa
D	E	Tabaquerfa
D	E	Artículos de papel maché
D	E	Artesanfas
D	E	Larga Distancia nacional e internacional
E	D	Loterfa
E	D	Platerfa
E	D	Compra de divisas
E	D	Artesanfas

SECCION	SALA	COMERCIOS
E	D	Seguros
E	D	Vinos y licores
F	C	Librerfa
G	C	Carnes
G	C	Loterfa
G	C	Farmacia
G	C	Platerfa
G	C	Vinos y licores
G	C	Tabaquerfa
G	C	Joyerfa y platerfa
G	C	Publicaciones
G	C	Estadfstica e informática
G	C	Jugueterfa
G	C	Seguros
H	B	Vinos y licores
H	B	Platerfa
H	B	Revistas y periódicos
H	B	Loterfa
H	B	Artesanfas
H	B	Seguros
I	B	Compra de divisas
I	B	Artesanfas
I	B	Loterfa
I	B	Regalos
I	B	Seguros
J	A	Correos
J	A	Telégrafos
J	A	Télex
J	A	Servicios al pasajero
J	A	CREA
J	A	Pastelerfa
J	A	Platerfa
J	A	Artesanfas
J	A	Tabaquerfa y dulcerfa

SECCION	SALA	COMERCIOS
J	A	Lotería
J	A	Revistas, pronósticos deportivos
J	A	Refrescos
J	A	Artículos aeronáuticos
J	A	Periódicos
J	A	Artículos deportivos
J	A	Instituto de Antropología e Historia
J	A	Información turística de la Ciudad de México
J	A	Banco. Compra de divisas
J	A	Mensajería nacional e internacional.

Tienda libre de impuestos

Es solo para pasajeros en vuelo internacional y se encuentra ubicada en el corredor que comunica a las salas de última espera después de los módulos de migración de salida.

2.3.6 Servicios Varios

Servicio médico de emergencia.- Ubicado por la escalera de la sala "C". Cuenta con tres salas de recuperación, camas, instalación permanente de oxígeno y sala de curaciones con todos los servicios.

Gabinete de seguridad.- Localizada a un costado de la llegada nacional "A" (existen actualmente 250 gabinetes).

Galería de arte.- Se encuentra ubicada en la sala "C"

Estacionamientos.- El estacionamiento vertical, a la entrada del aeropuerto, con elevador cubierto y dos accesos que conducen a las zonas de documentación de las aerolíneas nacionales. Cada nivel cuenta con servicios sanitarios. Además existen

otros estacionamientos en las zonas adjuntas al aeropuerto (frente al edificio terminal y en la parte norte de éste).

3. ASPECTOS COMERCIALES

3.1 Importancia de las actividades comerciales

La actividad comercial que se efectúa en los aeropuertos se tiene que ver desde diversos puntos de vista, mismos que van de acuerdo a los propósitos que pretenden conseguir dichas actividades.

El objeto principal de la actividad comercial es el obtener recursos financieros, con lo cual significa que ésta deberá producir ingresos que permitan mejorar la situación financiera del aeropuerto.

Desde este punto de vista, la actividad comercial constituye la parte más importante de las actividades no aeronáuticas de un aeropuerto.

Mientras que los ingresos derivados de las actividades aeronáuticas que están estrechamente relacionadas con las operaciones

del aeropuerto crecen de acuerdo con las modalidades de desarrollo del tráfico internacional y/o nacional, el aumento de los ingresos procedentes de las actividades comerciales no sólo dependen del aumento en el movimiento de tráfico que permite intervenciones por parte de toda promoción comercial y publicitaria que se aplican en un medio de actividad comercial.

Todos los usuarios del aeropuerto, pasajeros, visitantes, empleados del aeropuerto, crean una demanda de servicios que se define como "Actividad Comercial de un Aeropuerto".

La actividad comercial, además de producir ingresos, proporciona servicios, cuyo propósito es el de lograr que la estancia de los pasajeros y de los visitantes que despiden y esperan, sea lo más agradable posible.

3.2 Políticas generales de comercialización.

- Toda persona física o moral establecida dentro de los aeropuertos, que use bajo cualquier título, área en forma permanente para la dotación de cualquier servicio comercial o de apoyo a la aviación, debe tener vigente un contrato Administrativo de Arrendamiento con Aeropuertos y Servicios Auxiliares.
- Los Contratos Administrativos de Arrendamiento, contemplarán una cláusula que establezca que los consumos que haga la arrendataria de energía eléctrica, agua, vigilancia, interfonos, aire acondicionado, etc, serán cubiertos de conformidad con las mediciones promedio que haga el Organismo y que posteriormente a la firma del Contrato, serán notificados por escrito a la arrendataria.
- En todos los Contratos Administrativos de Arrendamiento que celebre Aeropuertos y Servicios Auxiliares, con la to-

talidad de los prestadores de servicios comerciales y de apoyo a la aviación, estarán sujetas a una revisión anual de la renta que se establece, de conformidad con los índices de precios al consumidor que mensualmente establezca el Banco de México.

Esta revisión tiene como objeto, tener actualizado el esquema de tarifas comerciales de Aeropuertos y Servicios Auxiliares.

- Todos los contratos que se celebran de acuerdo a los términos expuestos, deberán establecer como plazo máximo de vigencia, el 30 de junio de 1989, con excepción de los siguientes casos, que podrán ser de un plazo mayor, con autorización expresa del Director General.

a) Contratos celebrados con Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal.

b) Cuando se trate de instalaciones Aeronáuticas y comerciales en que se requiera de un plazo mayor, para amortizar la inversión realizada con su construcción.

- En los casos de arrendamiento con contratos vigentes que requieran ampliar sus áreas arrendadas o, complementar el Servicio que ofrecen, se autoriza la ampliación siempre y cuando se cuente con disponibilidad de espacio, así como que tenga antecedentes satisfactorios y no tenga adeudos con el organismo.

Quando por la naturaleza de la relación contractual existe, un arrendatario, tenga más de un local en un mismo aeropuerto y éstos se puedan unir tanto físicamente como en el giro, se podrán fusionar en un solo local y regular un solo contrato. Lo anterior deberá ser autorizado dis-

crecionalmente en base a la satisfacción de los requisitos de: Solicitud, antecedentes satisfactorios, recomendación del Administrador, certificado de no adeudo, así como la obligación por escrito de la remodelación de la fusión.

- Queda estrictamente prohibido otorgar concesiones que puedan afectar la operación, seguridad y eficiencia de los aeropuertos, así como aquellas destinadas a la explotación agrícola o ganadera de la zona federal aeroportuaria.
- En los Contratos que celebran para la prestación de los servicios de "Alimentos y bebidas, estacionamientos, rentas de autos, comisariatos, transportación terrestre y giros comerciales, derivados de una licitación", se pactará además de la renta, un porcentaje de participación para el Organismo, sobre los ingresos brutos mensuales percibidos por la explotación de dichos servicios, los ingresos no deben considerar el impuesto al Valor Agregado; así mismo de deberán establecer facultades para que el Organismo verifique que los ingresos reportados por la arrendataria, concuerden con los ingresos reales.

En cada aeropuerto, se promoverá la participación de las Dependencias Gubernamentales e Instituciones Sociales, dedicadas al turismo, cultura y arte, con el fin de difundir la ubicación de lugares de interés turístico, las artesanías y costumbres de la región.

- Con el fin de salvaguardar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los Contratos Administrativos de Arrendamiento, la arrendataria deberá presentar al Organismo, garantías en efectivo o en cheque certificado por el importe de 3 meses de renta, salvo casos de excepción que ameriten mayor o menor número de meses. Esta garantía deberá hacerse efectiva por la Gerencia General de Administración

inmediatamente que se generen retrasos en los cumplimientos de las obligaciones de carácter económico.

- Por la naturaleza de su constitución, se exceptúan de la obligación de la entrega al Organismo del cheque de garantías, los siguientes casos:

1. Las Dependencias Oficiales de los Gobiernos Federal, Estatales y Municipales.
2. Las Empresas: Compañía Mexicana de Aviación, S.A. de C. V. y Aeronaves de México, S.A.
3. Los Bancos Nacionales y las Compañías de Seguros.
4. Los demás casos que se consideren necesarios.

- En los casos de terminación de contratos cuya renovación por diversas causas se celebren posteriormente a la fecha de vencimiento, por causas imputables a la arrendataria, se renovarán éstos, en la inteligencia de que las nuevas rentas se cobrarán retroactivamente a la fecha de vencimiento.
- En los casos de Contratos Administrativos de Arrendamiento vigentes, cuyos arrendatarios, se encuentren al corriente de sus obligaciones contractuales y siempre y cuando existan antecedentes satisfactorios en su relación con Aeroportos y Servicios Auxiliares y que amparen áreas o locales en aeropuertos donde se practiquen obras diversas que afectan directamente la operación de los locales, Aeropuertos y Servicios Auxiliares, procederá a una reubicación provisional de dichos establecimientos, a fin de garantizar su operación. En caso de que la reubicación no sea posible en ese momento, Aeropuertos y Servicios Auxiliares

dará por rescisión, la promesa de Aeropuertos y Servicios Auxiliares de reasignar nueva área para el establecimiento a favor del arrendatario afectado, cuando se cuenta con el espacio para tal efecto.

- En los casos de adjudicación de espacios de área o locales en los aeropuertos, ya sea en el proceso de licitación o mediante los procedimientos de adjudicación de áreas no li citables, Aeropuertos y Servicios Auxiliares dará preferen cia con igualdad de circunstancias a los solicitantes con residencia en la región del aeropuerto de que se trate.
- La Gerencia de Aeropuertos Foráneos, verificará los precios de venta de los productos y servicios que se comercialicen dentro de los aeropuertos, a fin de evitar abusos por parte de los arrendatarios con el público.
- La Gerencia de Aeropuertos Foráneos, establecerá el sistema de recepción de quejas y sugerencias relativas a los servicios comerciales, con el fin de mejorar imagen, precios y servicio.
- Toda la publicidad utilizada por los arrendatarios, dentro de sus áreas arrendadas, deberá ser aprobada por escrito por Aeropuertos y Servicios Auxiliares.
- Toda área adicional a la arrendada que pueda ser utilizada para fines publicitarios, deberá contratarse accesoriamente.
- Aeropuertos y Servicios Auxiliares, no se hará responsable de los bienes muebles, dinero o mercancía que se encuentre en el área arrendada o en tránsito a ella.
- Las tarifas comerciales que se apliquen para los arrendata

rios, deberán diseñarse en base a la ubicación, giro, dimensión, afluencia de pasajeros y aeropuerto; en los casos de construcciones, se deberán considerar los volúmenes de inversión, así como los factores de amortización.

- Se deberá de prohibir las ventas de productos perecederos dentro y fuera de los edificios terminales de los aeropuertos, con excepción de los establecimientos autorizados para ello.
- La Gerencia de Aeropuertos Foráneos, deberá prohibir que vendedores ambulantes transiten operando dentro de las instalaciones de los aeropuertos.
- Solo en los casos que estrictamente fuere necesario, la Gerencia de Aeropuertos operará provisionalmente los servicios comerciales en los aeropuertos, en tanto se adjudican a los prestadores del servicio.
- Las construcciones, instalaciones, adaptaciones y montajes que el arrendatario realice en el área arrendada, deberán ser previamente aprobadas por Aeropuertos y Servicios Auxiliares, quien asesorará y proporcionará la información técnica que se considere necesaria. Una vez aprobados esos trabajos su ejecución será supervisada por Aeropuertos y Servicios Auxiliares, informándole al constructor, que dentro de un término de 6 meses contados a partir de la fecha de la firma del contrato de arrendamiento, deberán iniciar la obra y en caso contrario, será rescindido el contrato.
- La Gerencia de Aeropuertos Foráneos, en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas, gestionará la rápida tramitación de los cobros atrasados.

- La Gerencia de Aeropuertos Foráneos deberá inducir a los arrendatarios, a mejorar la explotación de los servicios comerciales, a hacer promociones de sus servicios o productos, a mantener surtidos sus establecimientos, así como a sugerir nuevos productos o servicios, como a desplazar malos productos o servicios en la duración de los servicios y a mejorar la imagen general de su establecimiento.
- Independientemente de la firma del arrendatario en el contrato, la renta comenzará a pagarse a partir de la fecha de toma de posesión del área arrendada, hecho que constará en el acta relativa que al efecto se levante, en presencia del Administrador del aeropuerto, de dos testigos y del arrendatario.
- Tratándose de áreas comerciales vacantes, ninguna dependencia de Aeropuertos y Servicios Auxiliares, podrá usarlas sin el consentimiento de la Gerencia de Aeropuertos Foráneos.
- La Gerencia de Aeropuertos Foráneos establecerá el programa de promoción de áreas vacantes, susceptibles de comercializarse, dentro de los terrenos de los aeropuertos, destinándoles estas áreas, a giros necesarios o rentables que permitan al Organismo incrementar sus ingresos por servicios comerciales, así como ampliar la gama de servicios a los usuarios.
- Se fijará como una obligación contractual a los arrendatarios de los giros de restaurante y cafetería, un descuento del 50% en el consumo de alimentos a los empleados de Aeropuertos y Servicios Auxiliares, que se identifiquen con su gafete o su credencial de personal.

- Será responsabilidad de la Gerencia de Aeropuertos Foráneos a través de los administradores de los aeropuertos, el cumplimiento y vigilancia de todas las políticas comerciales.
- En los casos de giros licitables, los arrendatarios que deseen solicitar la cancelación anticipada de sus contratos, antes de la fecha de vencimiento se les cobrará dos meses de renta en compensación por los gastos en que incurra el Organismo al licitar y contratar nuevamente.

3.3 Licitaciones en general.

Todos los espacios: áreas, locales y servicios susceptibles de explotación comercial, cuyo giro genere al explotador un lucro directo, serán adjudicados mediante el proceso de licitación, de conformidad con el artículo 134 de la Constitución, siempre y cuando éstos se encuentren vacantes y no medie recurso jurídico alguno que interfiera con su adjudicación.

La Gerencia de Aeropuertos Foráneos, será la responsable de la aplicación del Proceso de Licitación. Este proceso tiene como finalidad, el dar mayor equidad y transparencia a las adjudicaciones de los servicios comerciales, establecer una mayor competitividad entre los participantes y garantizar al Organismo, la selección idónea de los arrendatarios que prestarán los servicios; y en suma elevar el nivel comercial de los aeropuertos.

El Proceso de Licitación, se operará a través de dos procedimientos:

1. El de Licitación Pública con dos modalidades:
 - a) Nacional
 - b) Regional

2. El de Licitación Simplificada:

Se sujetarán al Proceso de Licitación, los siguientes casos:

- a) Locales comerciales
- b) Restaurantes, Bares, Snack-Bar, Cafeterías y Carros Mviles
- c) Los estacionamientos de vehculos y
- d) Los demás giros que a criterio de Aeropuertos y Servi
cios Auxiliares, se consideren licitar.

Podrán participar en la licitación, aquellas personas físicas o morales, que hayan sido arrendatarios del Organismo, siempre y cuando no tengan adeudos con éste por cualquier concepto y hayan cumplido satisfactoriamente con sus obligaciones contrac
tuales.

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, queda estrictamente prohibido la participación en el proceso de lici
tación de los servidores públicos que tengan una relación labo
ral directa con entidades y Organismos coordinados sectorialmente con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Con el fin de que el Organismo esté en la mejor posibilidad de seleccionar con justicia, parcialidad y transparencia al lici
tante idóneo para operar el giro licitado; fundamentará su fallo con base a los siguientes criterios:

1. En su propuesta que haga el Organismo del porcentaje de participación sobre sus ingresos brutos mensuales.
2. En la solvencia económica y moral que se acredite.
3. En la experiencia del licitante como promotor en giros co
merciales.

Las convocatorias de licitaciones públicas en los diarios deberán hacerse por tres ocasiones, preferentemente entre semana y una seguida de otra.

Como complemento a las convocatorias públicas, Aeropuertos y Servicios Auxiliares, expedirá invitaciones dirigidas a las personas físicas y morales más representativas de la región, preferentemente en el conocimiento del giro que se desea explorar.

En el caso de las licitaciones simplificadas, se deberán de expedir cuando menos tres invitaciones a las personas que se presuma puedan interesarse en participar en la licitación.

Se considera como requisito indispensable en las licitaciones el que los licitantes estén autorizados por las Leyes Mexicanas en todos sus aspectos.

3.4 Licitaciones públicas nacionales y simplificadas.

1. Licitaciones públicas nacionales.- Este tipo de licitaciones, se aplicará en los siguientes casos:

- a) Areas locales o servicios destinados a giros comerciales licitables, que se ubiquen en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.
- b) Cualquier otra área, local o servicio en cualquier aeropuerto, que a juicio del Organismo, se considere conveniente aplicar el proceso de licitación pública nacional.

Estas licitaciones serán convocadas a través de publicaciones en por lo menos dos diarios nacionales de mayor circulación, y serán precididas en sus ceremonias de entrega de propuestas y

de fallo: por el Director General de Aeropuertos y Servicios Auxiliares, o por el funcionario que designe para el efecto, en quien recaerá la responsabilidad del fallo.

2. Licitaciones Simplificadas.

Este tipo de licitaciones, se llevará a cabo en todos los aeropuertos con volumen de cero a un millón de pasajeros anuales. Se caracterizarán porque su única forma de convocar a los participantes, es a través de invitaciones dirigidas a las personas físicas o morales que se presume pueden interesarse en participar en la licitación de referencia.

Las invitaciones además de llevar los datos de una convocatoria, llevarán adjunto las "Bases de Licitación", en una versión simplificada, así como la información que se considere necesaria para que el licitante pueda hacer su propuesta.

El licitante una vez recibida la invitación, tendrá 10 días naturales, para presentar en la administración del aeropuerto su propuesta, acompañada de sus requisitos en sobre cerrado en forma inviolable en el caso de licitaciones de áreas o servicios ubicados en aeropuertos con volumen de pasajeros inferior a 250,000 anual, el Administrador una vez reunidos todos los sobres al vencimiento del plazo de recepción, procederá a la apertura de los mismos, en presencia del Contador Administrador de la propia administración y procederá a seleccionar al licitante ganador y a levantar acta de fallo en la que consten las razones de su elección.

Para los casos de áreas o servicios con ubicación en aeropuertos con volumen anual de pasajeros superior a los 250,000 hasta un millón, el Administrador enviará los sobres cerrados a Oficinas Generales, para que las propuestas de los participantes de la licitación, puedan ser puestos a la consideración

del Comité de Adjudicación de áreas Comerciales de Aeropuertos y Servicios Auxiliares, (Órgano Colegiado compuesto por los Gerentes y el Representante de la Contraloría Interna de Aeropuertos y Servicios Auxiliares), a fin de que pondere a las ofertas de los licitantes.

3.4.1 Proceso de celebración de licitación pública.

El proceso a seguir es el que se mencione a continuación:

*El Departamento de Licitaciones o **Administración del Aeropuerto recibe a los interesados y solicitan los requisitos marcados en la convocatoria.

El interesado entrega al *Departamento de Licitaciones o a la **Administración del Aeropuerto los requisitos indicados en la convocatoria.

*Departamento de Licitaciones o **Administración de Aeropuertos recibe y otorga constancia de entrega de requisitos al interesado informándole lugar, fecha y hora en que deberá presentarse.

Interesado.- Recibe constancia de entrega de requisitos y se presenta en el lugar fecha y hora que se les indicó.

*Departamento de Licitaciones o **Administración del Aeropuerto Revisa cuidadosamente los requisitos y elabora constancia de aceptación o de rechazo.

Recibe y entrega al interesado la constancia de aceptación o de rechazo, en caso de no ser aceptado entrega al interesado cons-

* En caso de que la celebración de la licitación se realice en oficinas generales.

** En caso de que la celebración de la licitación se realice en el aeropuerto.

tancia original y en caso de ser aceptado, acude a la caja.

Caja de Oficinas Generales o del aeropuerto.- Recibe copia de constancia de aceptación de requisitos y el pago correspondiente, elabora factura y entrega original y copia al interesado como comprobante de pago, éste a su vez entrega la copia al departamento de Licitaciones o Administración del Aeropuerto.

Departamento de Licitaciones o Administración del Aeropuerto. Al recibir la copia de la factura entrega al interesado las bases y le explica en forma general el trámite que debe observar para la licitación, indicándole además lugar, fecha y hora en que se celebrará.

Administración del Aeropuerto. Informa telefónicamente al Departamento de Licitaciones, concluido período de entrega de requisitos, los nombres de los licitantes y de sus representantes legales.

Departamento de Licitaciones. Elaborará registro de asistencia y entrega al representante de la Gerencia de Aeropuertos Foráneos la siguiente documentación:

- Registro de asistencia.
- Recibos por conceptos de garantía de sostenimiento de propuesta.
- Acta primera de licitación.
- Cuadro comparativo de propuestas.
- Requisitos presentados.

El representante de la Gerencia de Aeropuertos Foráneos recibe la documentación mencionada y se presenta en el lugar, fecha y hora señalada.

Los representantes de la contraloría interna y de la Gerencia General de Asuntos Jurídicos: Acuden a la celebración de la Licitación.

Posteriormente *el representante de la Gerencia de Aeropuertos Foráneos o **el administrador del aeropuerto coloca en la mesa de reunión 30 minutos antes de iniciar la ceremonia la lista de asistencia para que se registren los licitantes y puedan ubicar se en el asiento señalado.

Pasa lista de presentes llegada la hora de celebración, en caso de no presentarse los licitantes o no hayan cumplido con los requisitos establecidos en las bases, se declara desierta la licitación y se procede a elaborar un acta.

En caso de celebrarse la ceremonia expresa palabras de bienvenida y se procede a leer las bases de mayor relevancia para el acto como son:

- Qué debe contener el sobre.
- Causas de descalificación.
- Criterios para emitir el fallo.

Se solicitan propuestas de los licitantes, en orden de lista y revisa que los sobre de propuestas se encuentren cerrados de manera inviolable ya que en caso contrario se descalifica al licitante de acuerdo a la base XVIII de las bases de licitación.

Entrega a cada uno de los licitantes cuadro comparativo de propuestas y conserva un formato; abre los sobres de acuerdo al orden del registro de asistencia y revisa que contengan:

- * En caso de que la celebración de la licitación se realice en oficinas generales.
- ** En caso de que la celebración de la licitación se realice en el aeropuerto.

- Cheque certificado o de caja como garantía de la propuesta y lo turna al representante de la contraloría interna para su visto bueno, (recibe, revisa y conserva el cheque de garantía de sostenimiento de propuesta)
- Propuesta y
- Documentos que se solicitaron en las bases.

Se procede a leer en voz alta el nombre, razón social del solicitante, la propuesta, experiencia y la solvencia económica por orden de lista y se les pide a los demás licitantes lo anoten en un cuadro comparativo (después de mecanografía).

Se lee en voz alta el acta y el cuadro comparativo firma ambos documentos y solicita a los participantes su firma de conformidad.

Se entregan copias del acta y del cuadro comparativo a los licitantes y a su vez entrega al representante de la contraloría interna los recibos de los cheques, los cuales son firmados de conformidad y le entrega el recibo a cada uno de los licitantes quienes reciben y conservan copia del acta primera y del cuadro comparativo, así como original del recibo del cheque entregado como garantía de sostenimiento de propuesta. Asimismo se da por terminado el acto y se agradece la participación de los asistentes y se les recuerda el lugar, fecha y hora de fallo.

El representante de la Gerencia de Aeropuertos Foráneos conserva en el expediente respectivo el acta primera y el registro de asistencia; analiza y revisa las propuestas, la documentación que la ampara y el cuadro comparativo; procede a elaborar el cuadro comparativo dos en base a la información anterior y conserva la documentación en el expediente correspondiente.

** Se da el fallo en base al cuadro comparativo dos elabora

** En caso de que la celebración de la licitación se realice en el aeropuerto.

acta segunda y solicita la confirmación del fallo o *turna el cuadro comparativo dos para su fallo al Gerente de Aeropuertos Foráneos y/o al Director General o en su defecto al funcionario que para su efecto designe el Director General. Enseguida se analiza el cuadro comparativo dos y se elabora el fallo que se turna a la Subgerencia de Licitación y promoción donde se elabora el acta segunda que indica el fallo.

El representante de la Gerencia de Aeropuertos Foráneos recibe si es el caso el acta segunda y acude al lugar, fecha y hora señalada para dar el fallo.

Se reúnen licitantes, representantes de la contraloría interna y de asuntos jurídicos y **el Administrador del Aeropuerto en el punto señalado anteriormente.

El representante de la Gerencia de Aeropuertos Foráneos lee en voz alta el acta segunda, da a conocer al ganador o bien declara desierta la licitación por convenir así a los intereses de la Organización.

Firman todos los licitantes y se les entrega copias fotostáticas del fallo a los participantes.

Los participantes que no hayan ganado la licitación, entregan al representante de la Contraloría interna los originales del recibo entregado por el cheque depositado como garantía y este a su vez les entrega su cheque, previa firma de recepción del mismo, en el recibo original. De tal manera se turna el cheque del licitante ganador a la Subdirección de Administración y se turna el expediente al Departamento de Licitación, quien lo re-

* En caso de que la celebración de la licitación se realice en oficinas generales.

** En caso de que la celebración de la licitación se realice en el aeropuerto.

cibe y elabora memorándum en original y copia dirigida a la Subgerencia Comercial, que lo recibe en original y copia, firma de recibido en la copia y la entrega al Departamento de licitaciones, conserva expediente para la elaboración del contrato.

La Subdirección de Administración recibe cheque de garantía del licitante ganador y efectúa los registros correspondientes.

3.4.2 Proceso de celebración de licitación simplificada.

Objetivo:

Dar en arrendamiento las áreas locales o servicios comerciales de los aeropuertos del sistema, al licitante que mejore las condiciones que se ofrezcan al Organismo, a través del análisis de las propuestas que presenten los interesados a fin de que el procedimiento de adjudicación se realice dentro de un marco de equidad y transparencia.

Administrador del Aeropuerto.- Recibe a los licitantes y solicita la entrega de las propuestas en los sobres foliados y cerrados a más tardar diez días después de haber entregado la invitación.

Licitante.- Entrega al Administrador del Aeropuerto en sobre cerrado la propuesta y documentación correspondiente.

Administrador del Aeropuerto.- Recibe propuestas en sobre foliado y cerrado y elabora en original y copia constancia de recepción del sobre de propuesta y entrega original de la constancia al licitante solicitando firme de recibido en la copia y le informa fecha probable del fallo.

Licitante.- Recibe y conserva original de la constancia de recepción de propuesta y espera fecha del fallo.

Administrador del Aeropuerto.- Consulta cuadro del "responsable del fallo de la licitación simplificada", concluido el período de recepción de sobres de propuestas, abre los sobres de las propuestas, si el aeropuerto tiene de 0 a 200,000 pasajeros anuales en presencia del contador administrador. Revisa y analiza las propuestas y la documentación que las ampara y conserva temporalmente los cheques certificados o de caja de sostenimiento de propuesta.

- Elabora acta de fallo, selecciona al licitante ganador, firma el acta y solicita al contador administrador su firma de conformidad.
- Informa al solicitante ganador la aceptación de su propuesta y fecha probable de la elaboración del contrato.
- Entrega a los licitantes perdedores sus cheques, solicitándoles firmen de recibido los contrarecibos correspondientes.
- Turna al área administrativa del aeropuerto el cheque de garantía del licitante ganador para su registro y solicita el contrarecibo correspondiente.
- Abre del expediente integrado las copias de las invitaciones integradas, constancia de recepción de propuestas, documentación que ampara la propuesta, contrarecibos de los cheques entregados a los licitantes perdedores, contrarecibos del cheque del licitante ganador entregado a la caja, el acta del fallo debidamente autorizada.
- Turna el expediente integrado al Departamento de Licitaciones y Adjudicaciones a través de valija, quien a su vez lo recibe y revisa que la celebración de la licitación se haya realizado dentro de los lineamientos y conforme a las políti

cas establecidas, solicita aclaraciones, si es el caso.

- Turna el expediente a través de memorándum a la Subgerencia Comercial para la elaboración del contrato que firma copia y entrega al Departamento de Licitaciones y Adjudicaciones para que la archive.

Si el aeropuerto tiene 250,000 a 1'000,000 de pasajeros anuales.

Administrador del Aeropuerto.- Turna, concluido el periodo de recepción de propuestas, los sobres cerrados, las copias de las invitaciones entregadas y copia de las constancias de recepción de propuestas, al Departamento de Licitaciones y Adjudicaciones, a través de valija.

El Departamento de Licitaciones y Adjudicaciones recibe la documentación y abre los sobres de las propuestas.

- Revisa y analiza las propuestas y la documentación que la ampara y conserva temporalmente cheques certificados (o de caja) de sostenimiento de propuestas.
- Elabora acta de fallo y la presenta al Comité de Adjudicación de áreas comerciales.
- Abre expediente y archiva copia de la constancia de recepción del sobre de propuestas y documentación que la ampara.

Comité de Adjudicación de áreas comerciales.- Recibe y analiza actas de fallo, y designación al ganador o en su caso declaran desierta a la adjudicación y firma si es el caso, el acta administrativa turnándola al Departamento de Licitaciones y Adjudicaciones quien a su vez la archiva en el expediente, anexándole

los cheques de los licitantes.

Posteriormente elabora y envía oficio al Administrador del aeropuerto, informándole el fallo de la licitación, anexando cheque de los licitantes perdedores y el acuse de recibos correspondiente.

Turna a través de oficio, el cheque del licitante ganador a la Subdirección de Administración.

El Administrador del aeropuerto.- Recibe y archiva oficio enviado por el Departamento de Licitaciones e informa al licitante ganador la decisión y entrega a los licitantes perdedores sus cheques de garantía, solicitando firmen de recibido el acuse correspondiente.

Por otro lado turna al Departamento de Licitaciones el acuse de recibo de los cheques firmados por los licitantes perdedores. Una vez que lo recibe turna el expediente a través de memorándum a la Subgerencia comercial para la elaboración del contrato.

La Subdirección de Administración.- Recibe el cheque garantía del licitante ganador y efectúa los registros correspondientes.

La Subgerencia comercial.- Recibe expediente y memorándum en original y copia y firma de recibido en la copia y la turna al Departamento de Licitaciones.

- Conserva el expediente para la elaboración del contrato.

El Departamento de Licitaciones.- Recibe copia firmada del memorándum y la archiva para su control.

3.5. Adjudicación directa de áreas, locales y servicios comerciales.

3.5.1 Adjudicación directa de nuevos servicios y giros especiales.

OBJETIVO:

Establecer las actividades a seguir para la adjudicación directa de nuevos servicios y giros especiales en los aeropuertos del sistema a través de una selección adecuada a fin de que el organismo actúe dentro del marco de equidad y transparencia legal.

Administrador del aeropuerto.- Elabora en original y copia informe dirigido a la Subgerencia Comercial de las necesidades de establecimientos de nuevos servicios y/o giros especiales en el aeropuerto.

La Subgerencia Comercial.- Recibe original del informe; lo analiza y si es el caso determina y aprueba los nuevos servicios y/o giros especiales y las áreas disponibles de arrendar.

La Subgerencia Comercial y Administrador del aeropuerto.- Revisan el expediente de solicitudes previas y determinan si existen candidatos para los nuevos servicios y/o giros especiales propuestos, en caso de haberlos, se elabora oficio de invitación en original y copia dirigido a los posibles interesados y archiva la copia.

El posible interesado.- Recibe original de la invitación, la revisa y elabora solicitud ofreciendo sus servicios comerciales.

La Subgerencia Comercial y Administrador del aeropuerto.- Rec

ben la oferta, la analizan y solicitan por escrito a la Gerencia de Proyectos, Departamento Regulador, croquis de la superficie a arrendar y su opinión de la conveniencia del giro y esta a su vez recibe y revisa la solicitud, revisa el plano del aeropuerto de que se trata y determina la superficie, su ubicación y la conveniencia del giro.

- Informa por oficio a la Subgerencia solicitante los datos requeridos.

La Subgerencia Comercial.- Recibe la información, la analiza y la turna al departamento correspondiente.

El Departamento de Líneas Aéreas, terrenos y hangares o de locales comerciales o de alimentos y bebidas, o de dependencias oficiales. Coordinación de Estudios Comerciales.- Recibe, revisa, abre expedientes, integra la información y solicita a través de memorándum a la coordinación de estudios económicos, que determine la renta local y el porcentaje mínimo de participación en su caso.

Una vez hecho, el interesado recibe oficio, lo revisa y reúne los requisitos entregándolos al Administrador del aeropuerto.

Administrador del aeropuerto.- Recibe la copia del oficio, la revisa, toma nota y la archiva.

- Recibe los documentos del interesado, elabora recibo en original y copia, entrega el original al interesado y archiva la copia.
- Envía por oficio los documentos a la Subgerencia Comercial.

La Subgerencia Comercial.- Recibe la documentación, la revisa y la turna al departamento correspondiente.

Departamento de Líneas Aéreas, terrenos y hangares o de locales comerciales, o de Dependencias Oficiales o de alimentos y bebidas.- Recibe la documentación y elabora acta de fallo y la integra al expediente con:

- Solicitud de arrendamientos
- Croquis
- Memorándum de asignación de tarifa
- Requisitos solicitados al interesado

Turna a la Subgerencia Comercial el expediente integrado, lo revisa y rubrica el acta de fallo y lo turna al Gerente de Aeropuertos Foráneos.

Gerente de Aeropuertos Foráneos.- Recibe el expediente, revisa y rubrica el acta de fallo y lo turna al Director General para su aprobación.

Subgerencia Comercial.- Recibe el expediente, lo revisa y lo turna al departamento correspondiente.

Departamento de Líneas Aéreas, terrenos y hangares o de locales comerciales o de dependencias oficiales o de alimentos y bebidas.- Recibe el expediente, revisa que el acta de fallo esté debidamente firmada; elabora en original y copia oficio informando al interesado que ha sido aprobada su solicitud de arrendamiento y las condiciones generales para su contratación.

Distribuye el oficio en la siguiente forma:

- El original lo envía al interesado
- La 1ra. copia al Administrador del aeropuerto de que se trate
- La 2da. copia la archiva en su expediente.

Interesado.- Recibe oficio de notificación de aprobación de la solicitud de arrendamiento y espera el contrato para su firma.

Administrador de aeropuerto.- Recibe primera copia del oficio de notificación, toma nota y la archiva en su expediente.

Departamento de Líneas Aéreas, terrenos y hangares o de publicidad en general o de locales comerciales o dependencias oficiales o de alimentos y bebidas.- Conserva expediente y elabora contrato de arrendamiento (de acuerdo al procedimiento de elaboración de contratos de arrendamiento de áreas, locales y servicios comerciales).

3.5.2 Adjudicación directa por ampliación de áreas o giro.

Objetivo:

Establecer las actividades a seguir para la adjudicación directa por ampliación de áreas en los aeropuertos del sistema, a través del análisis de los antecedentes de los arrendatarios con el objeto de que el organismo actúe dentro del marco de equidad y transparencia legal.

Arrendatario.- Presenta solicitud por escrito de ampliación de áreas a la Gerencia de Aeropuertos Foráneos o al Administrador de aeropuerto.

Gerencia de Aeropuertos Foráneos o Administrador del Aeropuerto.- Recibe la solicitud, revisa y la turna según sea el caso, al Departamento de Licitaciones y Adjudicaciones o a la Subgerencia Comercial.

Subgerencia Comercial.- Recibe la solicitud, la analiza y determina si existe área disponible para la ampliación, abre expediente y archiva la solicitud.

- Elabora oficio para el arrendatario con copia para el Administrador informando que no existe área disponible para la ampliación si es el caso.

- Elabora oficio en original y copia dirigido a la Gerencia de Proyectos, solicitando confirme la superficie del área, le envía el original y archiva la copia en el expediente, en caso de existir área disponible.

Arrendatario.- Recibe si es el caso, oficio notificando la inexistencia de área disponible para su ampliación.

Administrador del aeropuerto.- Recibe si es el caso, copia del oficio notificando al arrendatario la inexistencia de área para su ampliación, toma nota y archiva.

Gerencia de Proyectos.- Recibe original del oficio, lo analiza y determina la posibilidad de la ampliación y la superficie del área y envía el informe a la Subgerencia Comercial.

Subgerencia Comercial.- Recibe el informe de ampliación del área y solicita a la Coordinación de Estudios Económicos determine la renta del local y en su caso porcentaje de participación y archiva el informe en el expediente.

Coordinación de Estudios Económicos.- Recibe solicitud, analiza las características del local y determina la renta y porcentaje mínimo de participación, en su caso y la envía por escrito a la Subgerencia Comercial.

Subgerencia Comercial.- Recibe por memorándum el monto de la renta y porcentaje de participación, en su caso y lo integra en el expediente.

Elabora acta de fallo de adjudicación directa por ampliación de área y la integra al expediente con:

- Solicitud de ampliación de área.

- Renta y porcentaje de participación (fijada por la coordinación de estudios económicos)
- Croquis del local y
- Acta de fallo y lo turna al Gerente de Aeropuertos Foráneos

Gerente de Aeropuertos Foráneos.- Recibe el expediente, lo revisa, lo firma y lo turna al Director General.

Director General.- Recibe el expediente, lo revisa, firma de autorización y lo turna al Gerente de Aeropuertos Foráneos.

Gerencia de Aeropuertos Foráneos.- Recibe el expediente y lo turna a la Subgerencia Comercial.

Subgerencia Comercial.- Recibe el expediente, revisa que esté debidamente firmada el acta y lo turna al departamento correspondiente para la elaboración del nuevo contrato, quien lo recibe también y elabora oficio dirigido al arrendatario notificándole la autorización de la ampliación del área comercial, los datos generales de contratación y fecha de formalización del contrato, marcando copia para el administrador del aeropuerto.

- Conserva el expediente y elabora el contrato.

Arrendatario.- Recibe oficio, toma nota y espera fecha de formalización del contrato.

Administrador del aeropuerto.- Recibe copia del oficio, toma nota y archiva.

3.6 De las renovaciones contractuales.

Las renovaciones de los contratos estará condicionada a la satisfacción de los siguientes requisitos: mismos que serán requeridos por los administradores de los aeropuertos y que una vez

que estén satisfechos, deberán ser enviados a la Gerencia de Aeropuertos Foráneos para que ésta elabore los contratos respectivos.

- a. Solicitud de renovación
- b. Antecedentes satisfactorios del cumplimiento de la relación contractual
- c. Recomendación por escrito del Administrador, de la conveniencia o no de la renovación
- d. Constancia de no adeudo, de carácter interno
- e. Dos fotografías del local
- f. Obligación por escrito del arrendatario, de remodelarlo en caso de que no cumpla con una imagen adecuada.

Los trámites de renovación, deberán realizarse con anticipación al vencimiento del contrato.

En los casos de terminación de contrato, cuya renovación por causas imputables al arrendatario, se celebre posteriormente a la fecha o vencimiento, se renovarán éstos, en la inteligencia de que las nuevas rentas se cobrarán retroactivamente a la fecha del vencimiento.

En los casos de contratos de arrendamiento vigentes que amparen áreas o locales en aeropuertos donde se practiquen obras diversas que afecten directamente, la operación de los locales, Aeropuertos y Servicios Auxiliares, dará por rescindido el contrato de referencia, pudiendo establecer en este acto de rescisión, la promesa de Aeropuertos y Servicios Auxiliares de reasignar una nueva área para el establecimiento del arrendatario afectado.

Para efectos de renovación contractual de giros licitables y no licitables, se elaborará carátula donde se establezcan las nuevas condiciones a las que el arrendatario estará sujeto; el Ge-

rente del Aeropuerto Foráneo autorizará la renovación del contrato.

En los casos de que el arrendatario cuyo contrato se venza o se encuentre vencido y no satisfaga los requisitos para la renovación se procederá a la notificación de desalojo, de conformidad con los plazos establecidos en el contrato que se termine. Si transcurrido ese plazo, no se haya llevado a cabo la entrega del área arrendada se procederá por la vía jurídica para su desalojo.

3.6.1 Proceso de renovación contractual

Objetivo:

Establecer los lineamientos a seguir en la renovación de contratos de arrendamientos de áreas, locales y servicios comerciales de los aeropuertos a través de la revisión y análisis de la documentación correspondiente que permita dictaminar sobre la situación del arrendatario y de la conveniencia o inconveniencia para el organismo de la renovación del contrato.

Administrador del aeropuerto.- Elabora durante el mes de noviembre relación de contratos a vencerse, en el siguiente año, con base a la copia original archivada previamente. Conserva relación y revisa con un mes y medio mínimo al vencimiento del contrato el expediente del arrendatario para determinar la inexistencia de adeudos y la conveniencia o inconveniencia de la renovación.

Si el arrendatario no tiene adeudos. Determina las nuevas tarifas y en su caso porcentaje de participación con base al catálogo de tarifas. Solicita, vía telefónica a la "Coordinación de Estudios Económicos de la Gerencia de Aeropuertos Foráneos, en caso de tener duda en la aplicación de la tarifa, la aclaración

respectiva.

Elabora oficio recordatorio en original y tres copias dirigida al arrendatario especificando las nuevas tarifas y solicitando la entrega de dos fotograffas, cuando menos tamaño postal del local y que llene la solicitud de renovación correspondiente.

Anexa el formato de solicitud de renovación al original del ofi-
cio-recordatorio y la distribuye en la siguiente forma: El ori-
ginal para el arrendatario, la primera copia para la Subgeren-
cia Comercial y la segunda la archiva.

El arrendatario.- Recibe el oficio-recordatorio y solicitud de renovación del contrato. Llena la solicitud de renovación y prepara los requisitos solicitados, entregándolos al Administra-
dor del aeropuerto.

La Subgerencia Comercial.- Recibe y revisa la copia del oficio recordatorio y solicita al Departamento de Créditos y Cobranzas constancia de no adeudo del arrendatario.

Administrador del aeropuerto.- Recibe del arrendatario a más tardar 10 días después de haberle entregado la carta-recordatorio, solicitud de renovación del contrato y dos fotograffas, cuando menos de tamaño postal del local y elabora constancia de recepción de requisitos en original y copia entregando el origi-
nal al arrendatario y la copia la archiva para su control.

Da su opinión por escrito de la conveniencia o inconveniencia de la renovación y elabora carátula del nuevo contrato, y abre expediente con:

- Carátula del nuevo contrato
- Solicitud de renovación del contrato

- Croquis del local
- Fotografías del local
- Su opinión de la conveniencia o inconveniencia de la renovación.

Envía a través de la valija, el expediente debidamente integrado a la Subgerencia Comercial.

Subdirección de Administración-Departamento de Crédito y Cobranzas.- Recibe solicitud de elaboración de constancia de no adeudo del arrendatario, la elabora y la turna a la Subgerencia Comercial solicitante.

Subgerencia Comercial.- Recibe revisa y analiza el expediente y le integra la carátula del contrato vencido, la cual extrae del expediente anterior del arrendatario.- Recibe constancia de no adeudo y determina la procedencia o improcedencia de la renovación.

NOTA: Sigue procedimiento de licitaciones o de adjudicación directa en base de que no proceda la renovación, turna el expediente al Gerente de Aeropuertos Foráneos.

Gerente de Aeropuertos Foráneos.- Recibe y revisa expedientes y lo autoriza firmando de conformidad la carátula del contrato y turna el expediente a la Subgerencia Comercial.

Subgerencia Comercial.- Recibe expediente y revisa que la carátula del contrato se encuentre autorizada.

NOTA: Sigue procedimiento de licitación o de Adjudicación Directa en caso de que no proceda la renovación del contrato.

Elabora contrato con base a la información anterior.

Administrador del aeropuerto: Si el arrendatario tiene adeudos: Elabora oficio en original y copia, con un mes como mínimo al vencimiento del contrato, solicitando al arrendatario el pago de los adeudos pendientes y la desocupación del local al vencimiento del contrato.

Distribuye el oficio en la siguiente forma.- El original para el arrendatario, una copia para la Subgerencia Comercial y otra para archivo.

Arrendatario.- Recibe el original del oficio y efectúa el pago de los adeudos pendientes y desocupa el local al vencimiento del contrato.

Subgerencia Comercial.- Recibe y revisa la 1ra. copia del oficio, solicita aclaraciones, si es el caso y archiva.

Administrador del aeropuerto.- Recibe el pago de los adeudos pendientes del arrendatario y los registrará (de acuerdo al procedimiento interno correspondiente). Verifica la desocupación del área al vencimiento del contrato y elabora acta de desocupación a su vez envía copia del acta de desocupación a la Subgerencia Comercial.

La Subgerencia Comercial.- Recibe copia del acta de desocupación y determina el procedimiento a seguir, (de licitaciones o de adjudicación directa).

4. CONCESIONES

4.1 Locales comerciales

Los locales comerciales estan dirigidos a proporcionar los servicios necesarios que satisfagan la demanda del usuario, logrando con ello que su estancia sea lo más agradable posible.

En virtud de la gran variedad de artículos que se pueden ofrecer en los locales comerciales, se ha visto la necesidad de describir en forma detallada cada uno de los giros, con el fin de evitar que se constituyan los locales en verdaderos tianguis que deterioren la imagen de servicios y presentación que el organismo quiere proyectar a los usuarios de los aeropuertos, es por ello que se ha puesto especial cuidado en analizar cada una de las solicitudes que llegan para explotar estos giros, especificando en cada caso con toda claridad aquellos giros que pueden significar una variedad de artículos, tal es el caso de giros como artesanías, curiosidades, abarrotes, bisutería, artículos de importación, artículos eléctricos, en los cuales si no

se pone especial cuidado en su descripción pueden quedar contemplados todo tipo de mercancías, surgiendo otros problemas de deterioro de la imagen y competencia desleal entre arrendatarios.

En aquellos aeropuertos donde se justifique porque el movimiento de pasajeros es demasiado o exista un mercado potencial considerable se procederá a la especialización como es el caso del A.I.C.M.

De ahí se parte para que las solicitudes se analicen adecuadamente con el fin de autorizar los giros solicitados, para aquellos artículos que no se tienen en el aeropuerto.

Por lo que respecta a otros aeropuertos en los cuales no se tienen giros de venta, se autorizarán aquellos que pueden permitir satisfacer la demanda de los propios aeropuertos.

Es importante mencionar que la Subgerencia Comercial ha elaborado un estudio que permite conocer los artículos que se están ofreciendo a la venta en cada uno de los comercios establecidos, con el fin de que al efectuar las renovaciones o nuevas contrataciones se determine el giro que es necesario para el aeropuerto y con esto se logre una diversificación de productos más adecuada en beneficio de los prestadores y demandantes de servicios.

Cabe señalar que habrá aeropuertos en donde por falta de espacio para el establecimiento de locales comerciales, sea necesario establecer en un solo local, varios giros que permitan cubrir la demanda y proporcionar un mejor servicio, efectuando la especialización de giros cuando aumente la capacidad del aeropuerto.

La mayoría de los establecimientos comerciales han tenido como

principal clientela a los usuarios, así como los parientes y amistades que los acompañan. Sin embargo es importante mencionar que un mercado de consideración está representado por las personas que laboran en las terminales aéreas, así como aquellos que viven en las áreas cercanas al aeropuerto.

Los locales comerciales que actualmente se encuentran dentro del edificio terminal se dedican a la venta de artesanías, platería, regalos, discos y cassettes, vinos y licores, (nacionales e importados), refrescos, billetes de lotería, periódicos y revistas (nacionales y extranjeras), seguros de vida, farmacias, salas de estética, información histórica, información de hoteles, peluquería y barbería, etc.

4.2 Transportaciones

4.2.1 Arrendadoras de autos

La necesidad de establecer una política comercial definida y conveniente para A.S.A. en materia de compañías arrendadoras de autos sin chofer, obedece a la demanda, que se está presentando de este giro en el aeropuerto además de que representa una fuente de ingresos importante y un servicio necesario.

Con el correcto funcionamiento de éstas compañías en el interior del aeropuerto, su pueden obtener indicadores que permiten conocer el número de vehículos con que debe contar éste para satisfacer la demanda. Los indicadores son los siguientes:

- a. Movimiento del aeropuerto
- b. Número de compañías operando
- c. Cantidad de vehículos puestos al servicio del aeropuerto
- d. Capacidad financiera de los solicitantes
- e. Condiciones mínimas de operación.

Los indicadores de carácter general que norman las determinaciones en cuanto al por qué del número de arrendadoras, son las siguientes:

1. Aeropuerto en su conjunto. Que permite obtener el panorama general del funcionamiento y la ubicación de los mostradores de atención dentro del aeropuerto.
2. Mercado potencial (pasajeros en llegada). De este número se parte para considerar el número de personas al que estarán dirigidos los servicios de las compañías arrendadoras de autos.
3. Número de unidades puestas al servicio del aeropuerto. Esta cifra representa el nivel de captación de pasajeros en llegadas y el posible ingreso que representan.
4. Número de empresas arrendadoras. Es el regulador que se maneja para determinar cuanto se debe captar en cada aeropuerto.
5. Solicitudes recibidas. Junto con la tendencia de crecimiento del aeropuerto permite hacer un pronóstico de las necesidades futuras.
6. Ubicación de los aeropuertos. La ubicación geográfica del aeropuerto, representa ciertos valores específicos en cada caso, que obligan a efectuar consideraciones especiales tales como:
 - Distancia del aeropuerto a la ciudad
 - Calidad turística o de negocios
 - Puntos cercanos que sean distintos de los pasajeros
 - Horario de operación de los aeropuertos
 - Posible ubicación fronteriza.

La publicidad de las tarifas o paquetes de promoción de los arrendatarios que explotan el giro de venta de autos, se encuadran en un mismo patrón de tamaño y calidad.

La Gerencia de Aeropuertos Foráneos exige y vigila que los arrendatarios del giro de renta de autos, cumplan con los ofrecimientos de promoción que prometen a su clientela, así como del buen estado que guardan las unidades en venta.

No se otorga mas de un módulo de atención al público por arrendadora de autos en cada unidad comercial, destinada para la prestación de este servicio.

4.2.2 Transportaciones terrestres

En la transportación terrestre, se tiene especial cuidado del número de vehículos con que cuenta, ya que la imagen buena o mala que proporciona este servicio, se refleja directamente en el aeropuerto.

Con la finalidad de facilitar la pronta identificación de los vehículos autorizados para el uso de la transportación terrestre de pasajeros, de los aeropuertos a los centros de población, la Gerencia de Aeropuertos Foráneos establece que permanentemente los vehículos se encuentren pintados con el logotipo y color diseñado para el efecto.

Se establece como obligación, que la totalidad de los operadores de los vehículos de transportación terrestre de los pasajeros en los aeropuertos, utilicen con fines de identificación, un uniforme y una credencial expedida por Aeropuertos y Servicios Auxiliares, que se localice en un lugar visible por los pasajeros que utilicen el servicio.

Los vehículos deben ser automóviles de cuatro puertas, color

blanco con una franja roja y proporcionar servicio dentro del Distrito Federal y la zona metropolitana.

4.2.3 Estacionamientos

La política de Aeropuertos y Servicios Auxiliares en el giro de estacionamientos, es la de administrarlos directamente, o de concederlos a un particular en condiciones que garanticen al organismo, ingresos superiores que se obtendrían operados por este Organismo.

Debido a lo anterior y con el fin de determinar que es lo más conveniente para el Organismo, se efectuó un estudio mediante el cual los resultados demuestran claramente en que, los estacionamientos conviene concederlos o administrarlos.

Los elementos que se tomaron en cuenta para llegar a dicha conclusión, son los siguientes:

- a. Tarifa de uso actual por hora
- b. Número de cajones
- c. Tipo de aeropuerto
- d. Distancia del aeropuerto a la ciudad
- e. Número de arrendadores
- f. Número de empleados necesarios
- g. Sistema de cobro
- h. Areas posibles de ampliación
- i. Renta mensual
- j. Costo total mensual de operación
- k. Ingreso mínimo a garantizar

En zonas adjuntas al Aeropuerto Internacional de la ciudad de México, existen actualmente estacionamientos con capacidad para más de 3,450 vehículos.

Entre ellos se encuentra el estacionamiento vertical que se comunica con el aeropuerto y que en cada nivel cuenta con servicio sanitario.

Aeropuertos y Servicios Auxiliares ofrece otros estacionamientos que están localizados frente al edificio terminal con capacidad para un mil automóviles, así como dos zonas más en la parte norte y a las cuales se puede llegar en camionetas del Organismo (este servicio es gratuito).

4.3 Publicidad

En el caso de la publicidad, hasta ahora solo está claramente definida la política para el caso de carteleras y de anuncios en automóviles.

La publicidad en el interior del edificio terminal aún no está contemplada, ya que, la imagen que daría al aeropuerto no sería del todo agradable, puesto que se trata de evitar una contaminación de publicidad hacia los usuarios y por ende le restaría visibilidad en cuanto a los señalamientos existentes en el mismo.

Sin embargo se está estudiando la posibilidad de que en base a diseños agradables y de acuerdo a la estructura del aeropuerto, se pueda autorizar. Todo depende de los ingresos que se obtengan ya que los espacios dentro de los aeropuertos son privilegiados y se debe cobrar mucho por ellos.

En el caso de que se llevara a la práctica este estudio la Gerencia de Aeropuertos Foráneos exigirá el pago de la concesión directamente al dueño del producto sin afectar los intereses del arrendatario, y éste a su vez podrá exigir del fabricante un pago por exhibir el producto.

Cabe mencionar que es permitida la publicidad dentro de los lo-

cales comerciales siempre y cuando ésta sea pequeña y discreta.

Es permitida la exhibición de productos en el aeropuerto con fines publicitarios y promocionales los que tengan las siguientes características:

- a. Productos de fabricación nacional, básicos para el desarrollo del país
- b. Que estén destinados a la exportación

La exhibición de productos puede realizarse por períodos no mayores de 30 días.

La Gerencia de Aeropuertos Foráneos es la encargada de dar el monto de la renta, de acuerdo a la superficie y del aeropuerto de que se trate.

4.3.1 Publicidad en carteleras exteriores.

Las carteleras publicitarias que se localizan en el exterior del edificio terminal de los aeropuertos, deben de ser del tamaño "Aeropuerto" de 12m de largo por 3.60m de ancho.

Los contratos de arrendamiento que amparan espacios para la instalación de carteleras de publicidad exterior, deben celebrarse con una vigencia de 5 años, a fin de permitir la amortización adecuada de la inversión del arrendatario. Se subraya en los contratos que la estructura de cartelera con la totalidad de sus accesorios, pasará a propiedad de Aeropuertos y Servicios Auxiliares al vencimiento del contrato, sin derecho a indemnización por este concepto.

Se promueve e induce a los arrendatarios de espacios para carteleras publicitarias, a que eviten lo más posible que sus anunciantes expongan publicidad de bebidas con contenido alcohólico

y de cigarros.

Promueve ante los arrendatarios de espacios de carteleras publicitarias, el que los mensajes publicitarios de sus anunciantes conlleven la promoción de la región donde se anuncian.

4.4 Líneas aéreas.

A las líneas aéreas nacionales, Aeronaves de México, S.A. y Mexicana de Aviación, S.A. de C.V., se les arrendan los espacios necesarios para el cumplimiento de sus funciones, cuidando de mantener un equilibrio en su distribución y de que las tarifas pactadas, sean adecuadas.

A las líneas nacionales, denominadas de "tercer nivel" se les arrendan los espacios, con tarifas promocionales adecuadas, en función del número de operaciones, inversión y antecedentes.

A las líneas aéreas extranjeras, se les arrendan los espacios necesarios, bajo principios de equidad, tomando en consideración, número de operaciones, equipo que utilizan y estructura administrativa.

4.5 Bancos y seguros

Para efectos de contratación se considera a las instituciones bancarias y de seguros, exentas del proceso de licitación pública. Lo anterior obedece a que estas instituciones prestan un servicio público que se encuentra regulado por diversas disposiciones del Derecho Público y por la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.

La adjudicación de los locales donde se ubiquen las instituciones bancarias y de seguros se basa sobre principios de equidad, aplicación de rentas vigentes y tomando antecedentes de la necesidad de los servicios.

5. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

5.1 Determinación de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra de los usuarios a encuestar, se partió del dato estadístico del año de 1984 (dato proporcionado por Aeropuertos y Servicios Auxiliares), cuyo total fué de 11'632,195 pasajeros transportados en ese año. Dicha cantidad se considera como una población infinita.

Del total de los 11'632,195, corresponden:

- a. 8'468,336 para pasajeros nacionales
- b. 2'992,694 para pasajeros internacionales
- c. 171,165 para pasajeros de tránsito

Para obtener los parámetros de la población se tomó como base un muestreo piloto de 100 pasajeros, desprendiendo con esto que la probabilidad de éxito era de un 81% y la de fracaso de un 19%.

Una vez obtenidos los datos, se procedió al cálculo de la muestra con un nivel de confianza del 95% (1.96) y una tolerancia del 2.5%.

El tamaño de la muestra calculada, supone una población infinita la cual se corrigió para tener el dato de la población finita y fué de 969,349.5833 (resultante de dividir el total entre los, 12 meses).

Se utilizaron las siguientes fórmulas:

Para población infinita

$$n = \frac{e^2 p q}{e^2}$$

Sustituyendo

$$n = \frac{(1.96)^2 (.81) (.19)}{.000625}$$

$$n = 945.955584$$

En donde

n = muestra

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e^2 = desviación estándar

e^2 = tolerancia

Para población finita

$$n = \frac{No}{1 + \frac{No}{n}}$$

Sustituyendo

$$n = \frac{945.955584}{1 + \frac{945.955584}{969349.5833}} = 945.0333578$$

En donde

n = muestra

Como se observa la primera cantidad no tiene una diferencia significativa con la segunda, por lo que se procedió a tomar la primera como base para el número de pasajeros encuestados (946).

5.2 Aplicación de los cuestionarios

Una vez determinada la muestra se procedió a la elaboración de los cuestionarios, los cuales sirvieron de base para poder sacar las conclusiones tendientes a comprobar si las hipótesis resultaron ciertas o falsas.

Se aplicaron los cuestionarios a los usuarios dentro del aeropuerto en los pasillos principales del edificio terminal de llegadas y salidas, tanto nacional como internacional, así como también en las zonas restringidas como son: Las salas de concentración de pasajeros y salas de última espera.

En primera instancia se aplicó el cuestionario piloto, encontrándose que la pregunta número 3, era un poco confusa para los usuarios, hecho por el cual se procedió a hacerle la corrección respectiva de "marque solo una", y que los pasajeros la tuvieran más clara ya que contestaban más de una.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
 FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

A continuación se presenta el cuestionario corregido que fué aplicado a los encuestados en el aeropuerto.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
 FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN**

1. ¿Cómo considera usted los servicios que ofrece este aeropuerto?

Efficientes () Deficientes ()

2. En relación con otros aeropuertos, ¿Cómo los considera?

Buenos () Regulares () Malos ()

3. De estos servicios, ¿Cuál considera más importante? (Marque solo uno).

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| a) Servicios públicos | d) Tableros de información |
| b) Bancos y seguros | e) Estacionamientos |
| c) Comercios | f) Otros |

¿Es eficiente? Si () No ()

4. ¿Cuál de los servicios de transportación que ofrece el aeropuerto utiliza?

Taxi ()

Renta auto ()

¿Cómo considera su costo?

Alto ()

Mediano ()

Bajo ()

5. ¿Le proporcionan los locales comerciales que hay en este aeropuerto los servicios que usted necesita?

Sí ()

No ()

6. En cuanto a su ubicación, ¿Cómo considera este aeropuerto?

Bien ubicado ()

Mal ubicado ()

7. ¿Considera que las vías de comunicación terrestre con que cuenta el aeropuerto, son las adecuadas?

Sí ()

No ()

5.3 Resultados de la investigación

Una vez recolectada la información se procedió a la realización del análisis e interpretación de los resultados de acuerdo a la muestra (946), obteniéndose lo siguiente por cada una de las preguntas:

Pregunta 1

¿Cómo considera usted los servicios que ofrece este aeropuerto?

Objetivo:

Comprobar la eficiencia de los servicios que ofrece actualmente el A.I.C.M.

Resultados:

Se observó que de los pasajeros que contestaron ésta pregunta, 549 se inclinaron a favor de los servicios que presta el aeropuerto, es decir que son eficientes, representando con esto el 58.03% del total de la muestra (946), mientras que 397 pasajeros, o sea el 41.97% consideran que son deficientes, esto es en relación a que se retrasan vuelos, pero que sin embargo no es una respuesta que obedezca en forma determinante a los servicios que ofrece (ver gráfica 1).

Pregunta 2.

En relación con otros aeropuertos, ¿Cómo los considera?

Objetivo.

Comprobar la eficiencia de los servicios que ofrece el A.I.C.M. en comparación con otros aeropuertos, que el usuario conociera.

Resultados:

- 390 (41.23%) respondieron que los servicios son buenos.
- 383 (40.50%) los consideran regulares.
- 166 (17.50%) los consideran malos.
- 7 (.74%) no contestaron la pregunta.

Como se puede observar los servicios los tienen considerados como buenos y regulares (Gráfica 2).

Pregunta 3.

De estos servicios, ¿Cuál considera más importante?

- a. Servicios públicos
- b. Bancos y seguros
- c. Comercios
- d. Tableros de información
- e. Estacionamientos
- f. Otros.

¿Es eficiente? Si o No

Objetivo.

Comprobar la eficiencia de los servicios más importantes del aeropuerto.

Resultados:

En esta pregunta se enumeran las instalaciones más importantes que el aeropuerto tiene de mayor utilidad para los usuarios (gráfica 3) y obteniéndose lo siguiente:

- Servicios públicos*.- Considerados estos como los más importantes y eficientes dentro del aeropuerto ya que de las 396 personas que contestaron esta opción (41.86%); 283 respondieron que eran eficientes y 109 deficientes, absteniéndose de contestar 4, (gráficas 3 y 3-A).
- Tableros de información.- Ocupando el segundo lugar, debido a que de los 90 (29.28%) que respondieron; 66 los consideran eficientes y 23 deficientes. Una persona no respondió sobre la eficiencia o deficiencia de este servicio, (gráficas 3 y 3-D).
- * Entiéndase por servicios públicos los teléfonos, correos, teletelégrafos, telex, sanitarios, limpieza, información al público, etc.

- Bancos y seguros, comercios y otros**.- En cuanto a estos servicios los usuarios consideran que no son lo suficientemente importantes y las cifras lo demuestran, ya que de las 946 personas encuestadas, 90 contestaron bancos y seguros; 49 comercios, 92 estacionamientos y 42 otros, representando el 9.51%, 5.18%, 9.73% y 4.44% respectivamente (gráfica 3).

La mayoría de los usuarios consideran que los servicios públicos, tableros de información, bancos y seguros, así como los comercios son eficientes y por el contrario los estacionamientos y otros servicios los consideran deficientes (gráficas 3-A, 3-B, 3-C, 3-D, 3-E y 3-F).

Pregunta 4.

¿Cuál de los servicios de transportación que ofrece el aeropuerto utiliza?

Taxi o renta de auto y como considera su costo.

Objetivo.

Comprobar que los servicios de transportación terrestre que ofrece el aeropuerto son de un alto costo.

Resultados:

En esta pregunta predominó el uso del taxi con un total de 708 respuestas, reflejando el 74.84%, mientras que las personas que rentan auto fué de 96 (10.15%); 142 (15.01%) no respondieron a

** Entiéndase por otros, los servicios que proporcionan las líneas aéreas (independientemente de los servicios del aeropuerto), los asientos, pasillos telescópicos, etc.

la pregunta (gráfica 4).

La apreciación que se tuvo de las preguntas en cuanto al costo de los taxis fue de; 434 son de un alto costo, 256 de mediano y 18 de bajo costo (gráfica 4-A).

Para la renta de auto se distribuye de la forma siguiente: 35 consideraron que era alto; 55 mediano y 9 de bajo costo (gráfica 4-B).

Pregunta 5.

¿ Le proporcionan los locales comerciales que hay en este aeropuerto los servicios que usted necesita ?

Objetivo.

Comprobar que los servicios que preste el A.I.C.M, a través de los locales comerciales cumplen con sus funciones.

Resultados.

De esta pregunta se obtuvo que 733 (77.49%) personas respondieron afirmativamente y 184 (19.45%) negativamente, lo que significa que son de utilidad para el usuario en el momento que se requiere este servicio. Cabe mencionar que 29 (3.06%) entrevistados se abstuvieron de contestar (gráfica 5).

Pregunta 6.

En cuanto a su ubicación ¿ Como considera este aeropuerto ?.

Objetivo.

Verificar que el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, esta mal ubicado actualmente.

Resultados.

Por la cercanía del aeropuerto, con el centro de la ciudad, 544 personas respondieron que se encuentra bien ubicado, o sea el 57.51% del total de entrevistados, y 402 (42.49%) contestaron que esta mal ubicado por el peligro constante que representa, debido a que se encuentra dentro de la ciudad. (gráfica 6).

Pregunta 7.

¿ Considera que las vías de comunicación terrestre con que cuenta el aeropuerto son las adecuadas ?

Objetivo.

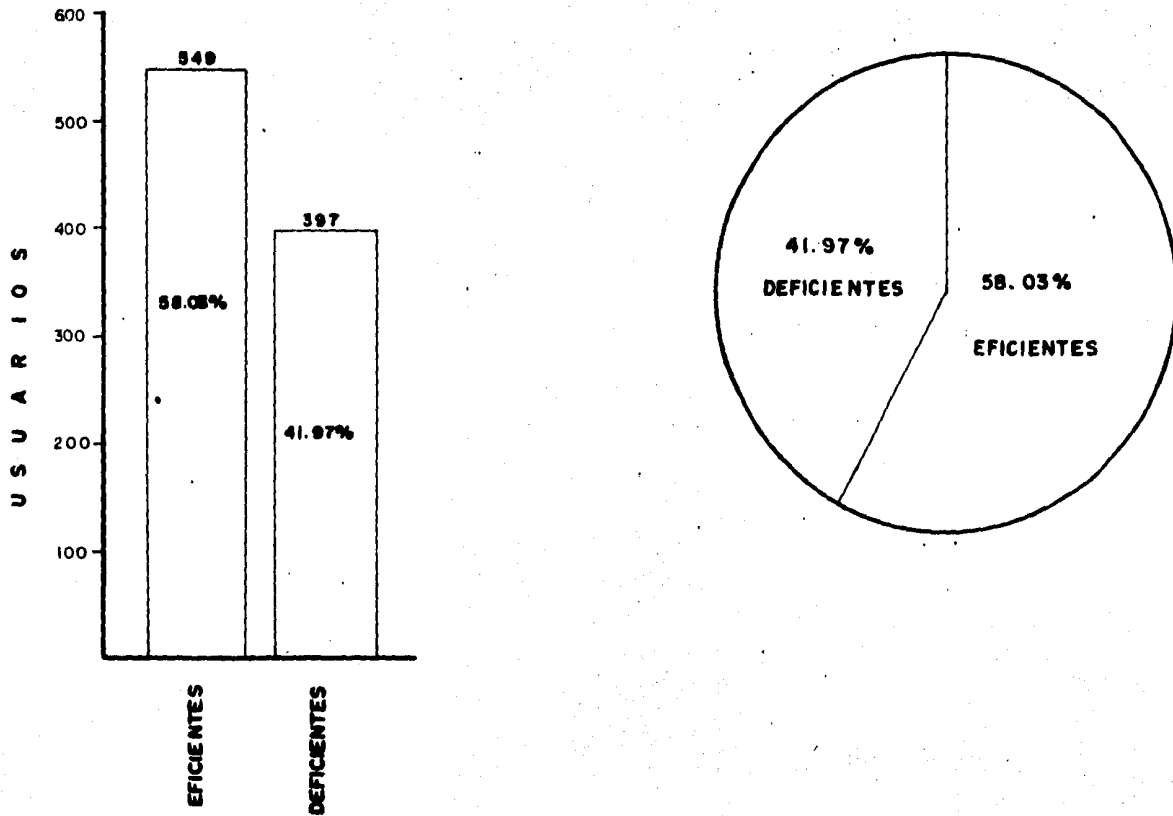
Comprobar que las vías de comunicación terrestre con que cuenta el aeropuerto son las adecuadas.

Resultados.

684 (72.31%) contestaron que las vías de comunicación terrestre permiten un rápido acceso y salida del aeropuerto, razón por la cual consideran que están actualmente bien planeadas y 262 (27.69%) las consideran negativas (gráfica 7).

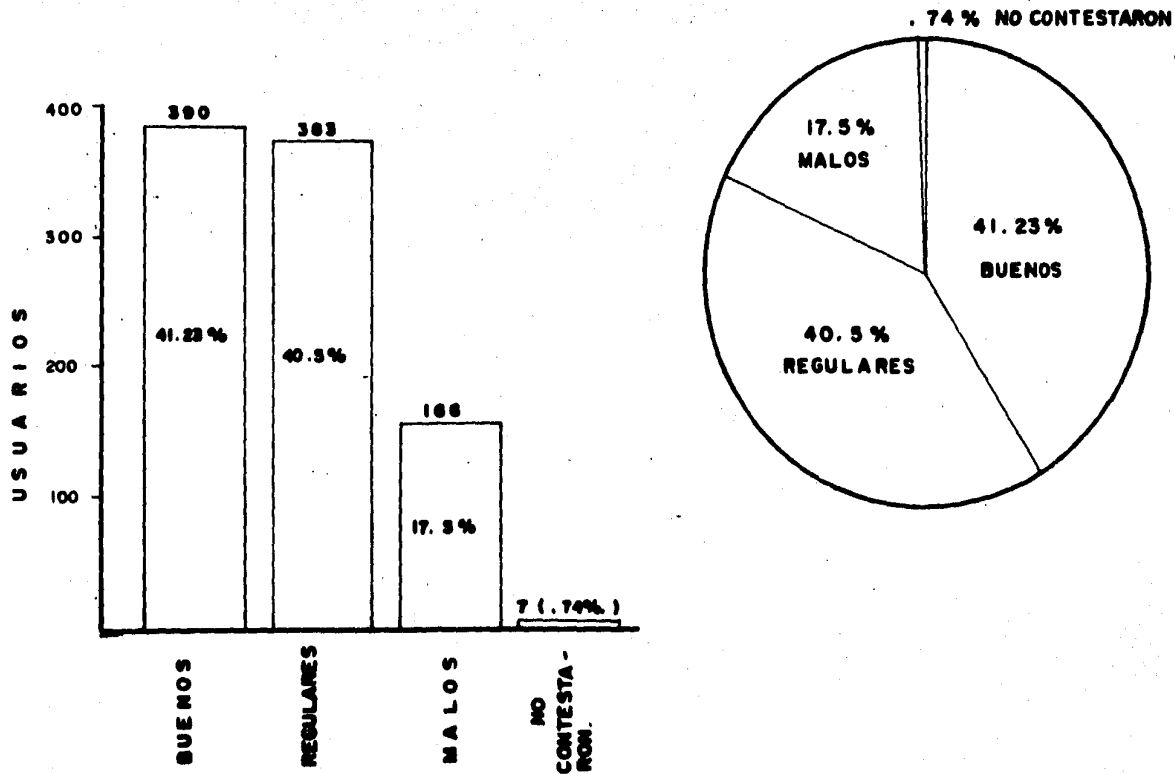
PREGUNTA 1.- ¿COMO CONSIDERA USTED LOS SERVICIOS QUE OFRECE ESTE AEROPUERTO ?

(G R A F I C A 1)



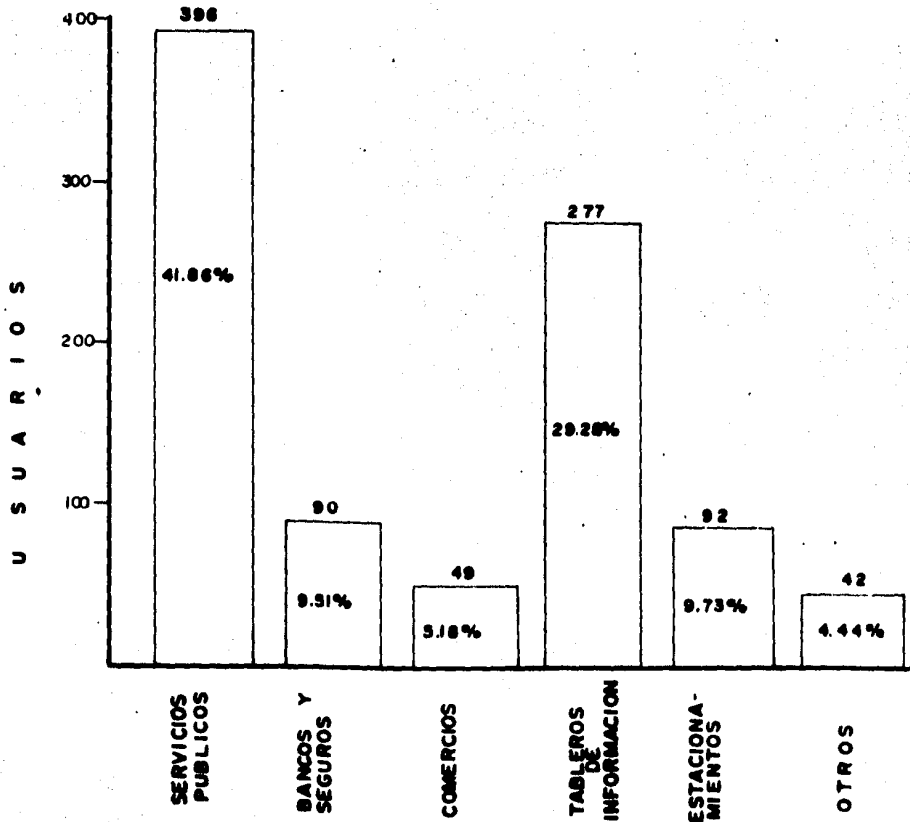
PREGUNTA 2. ¿EN RELACION CON OTROS AEROPUERTOS, COMO LOS CONSIDERA?

(GRAFICA 2)

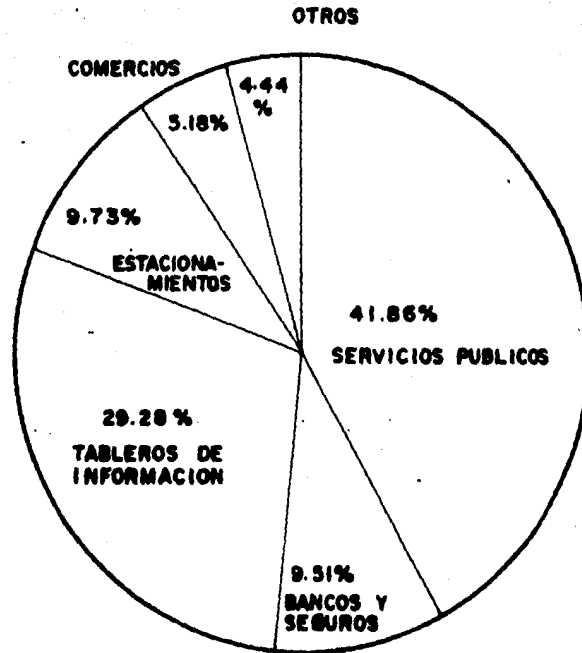


PREGUNTA 3.- DE ESTOS SERVICIOS, ¿ CUAL CONSIDERA MAS IMPORTANTE ?

(G R A F I C A 3)



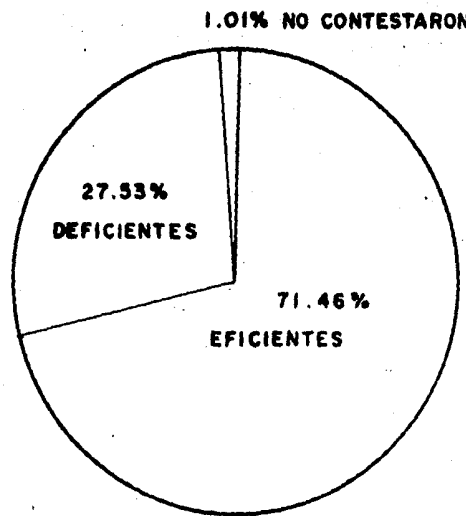
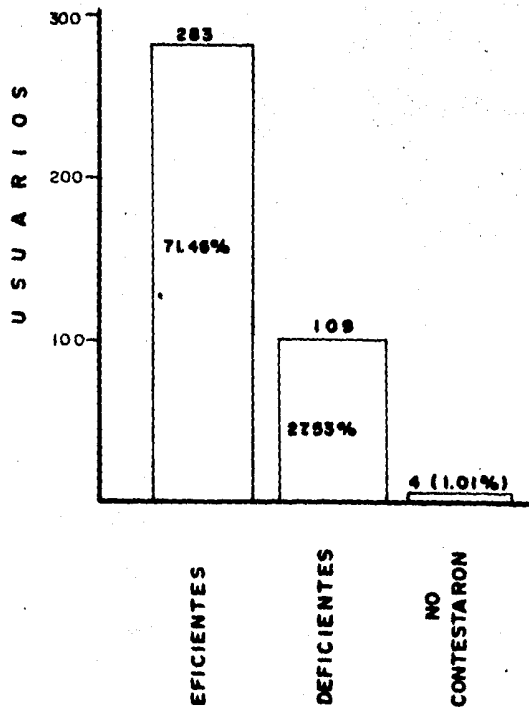
GRAFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 3



3A)

SERVICIOS PUBLICOS

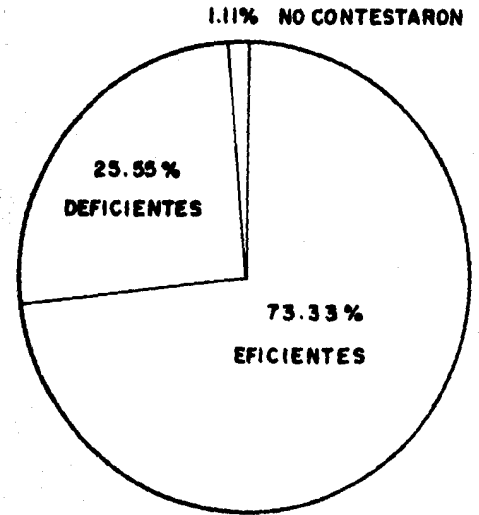
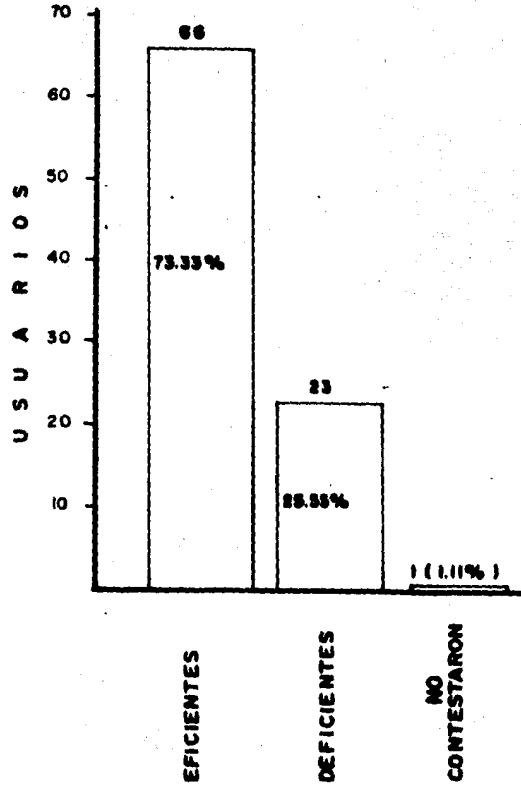
(TOTAL 396)



3B)

BANCOS Y SEGUROS

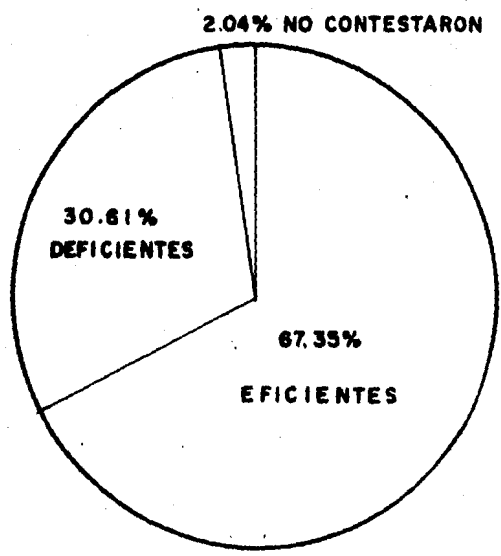
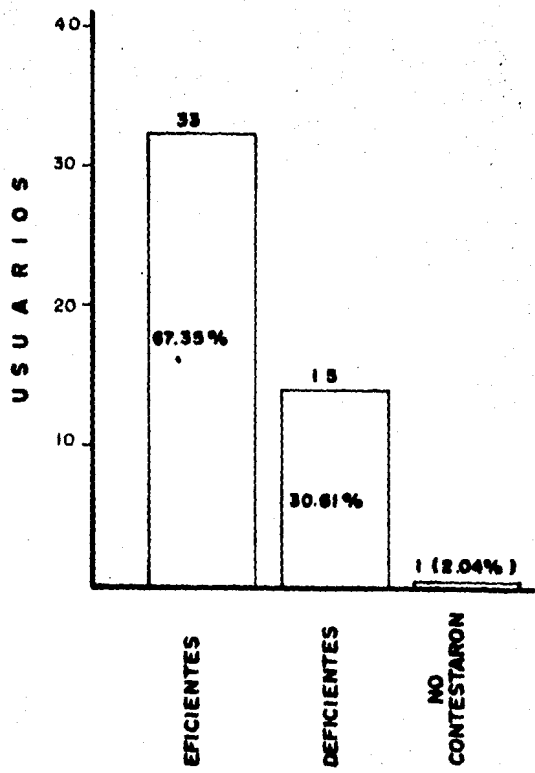
(TOTAL 90)



3C)

COMERCIOS

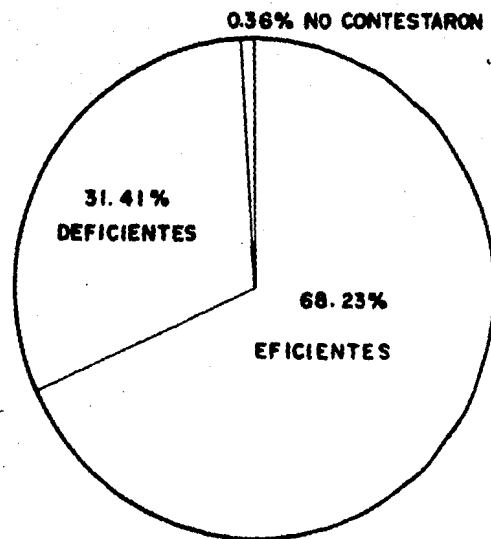
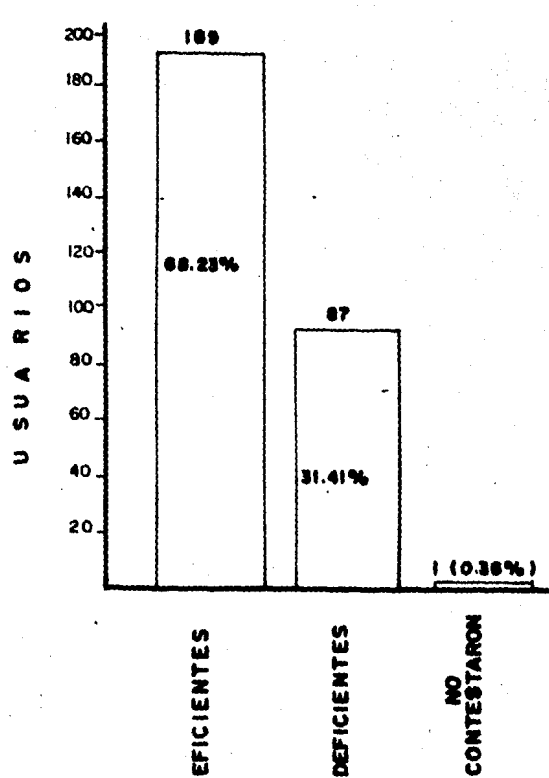
(TOTAL 49)



3D)

TABLEROS DE INFORMACION

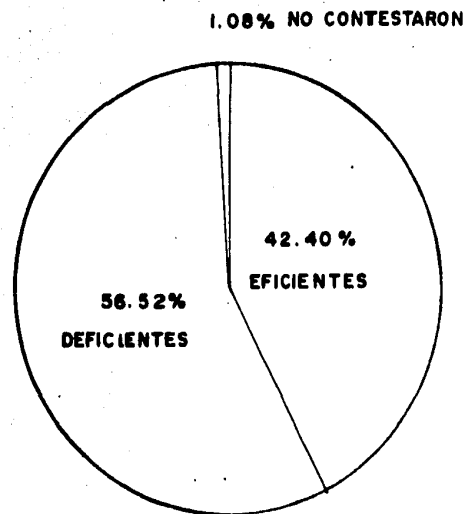
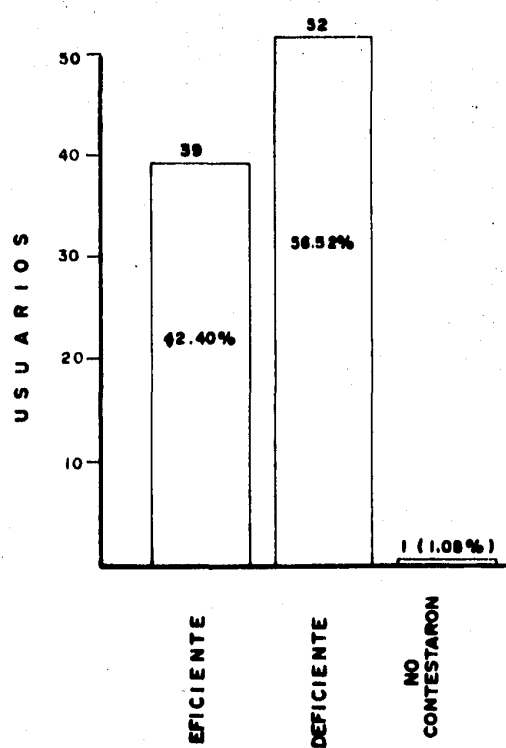
(TOTAL 277)



(3-E)

ESTACIONAMIENTOS

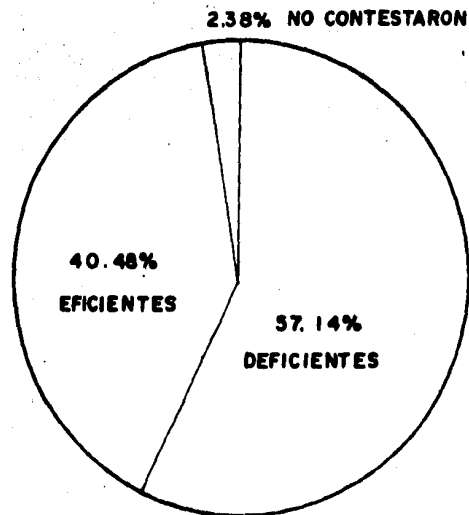
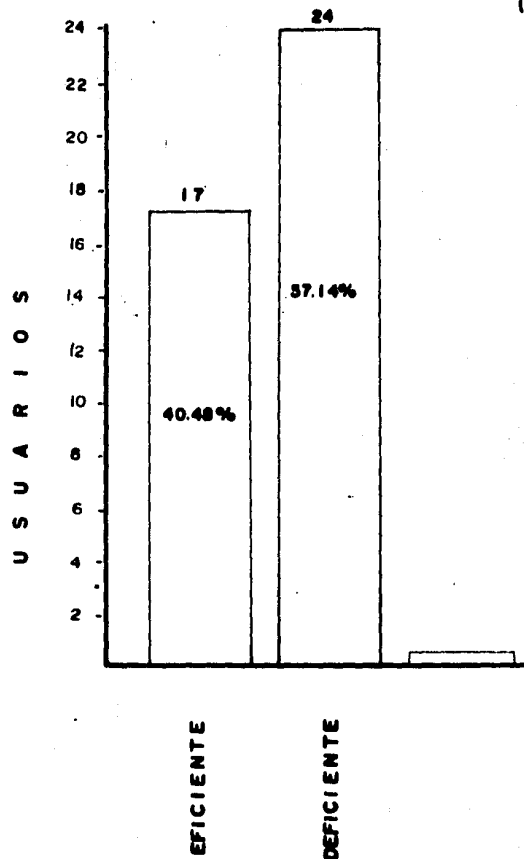
(TOTAL 92)



3F)

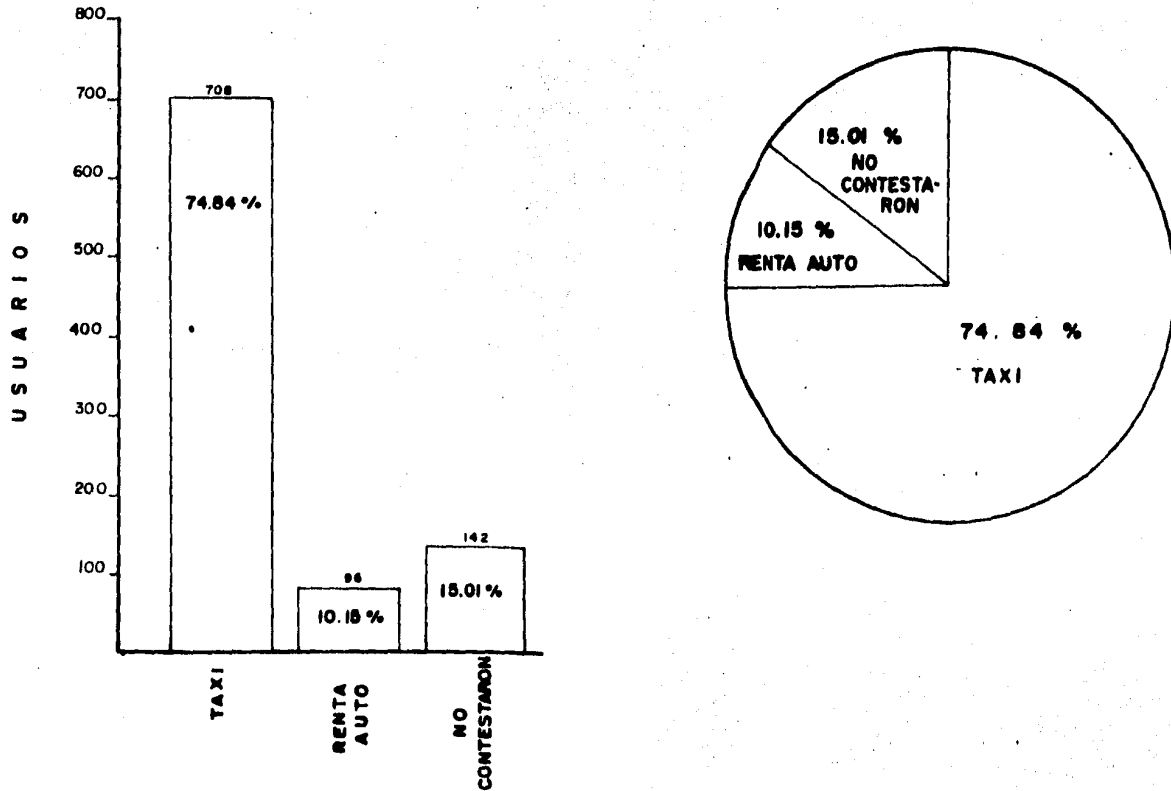
OTROS

(TOTAL 41)



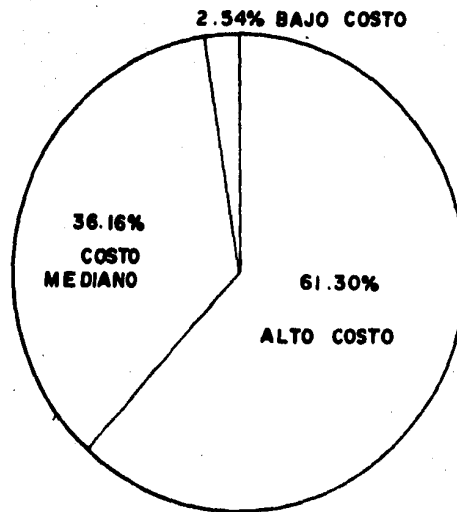
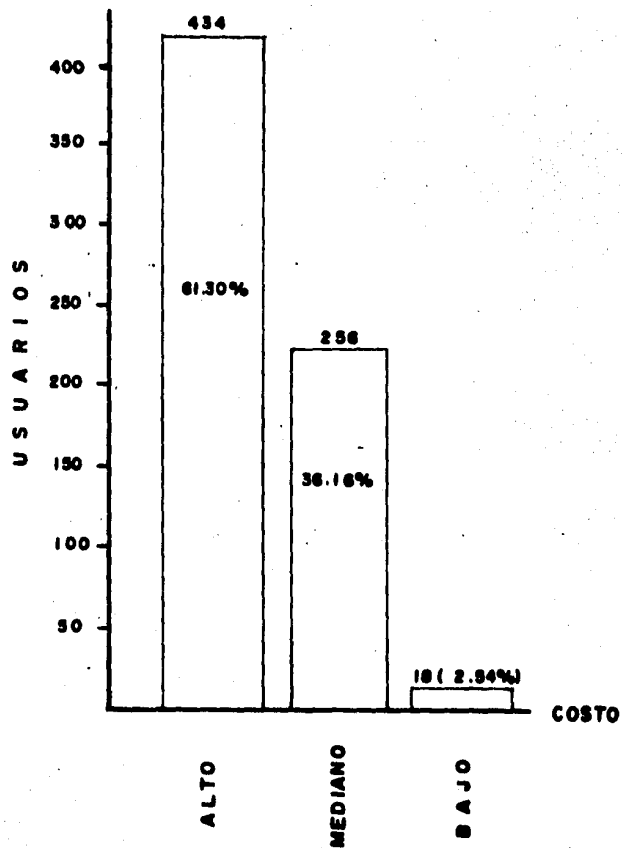
PREGUNTA 4.-¿ CUAL DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTACION QUE OFRECE EL AEROPUERTO UTILIZA ?

(G R A F I C A 4)



4-A)

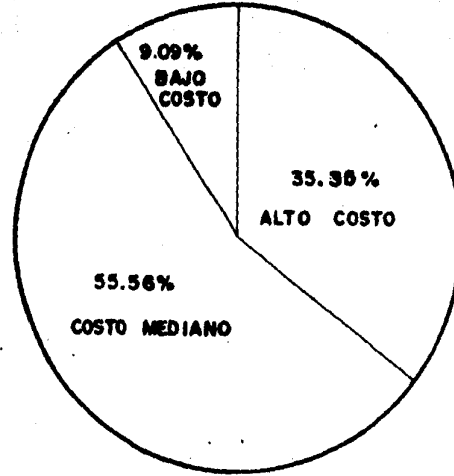
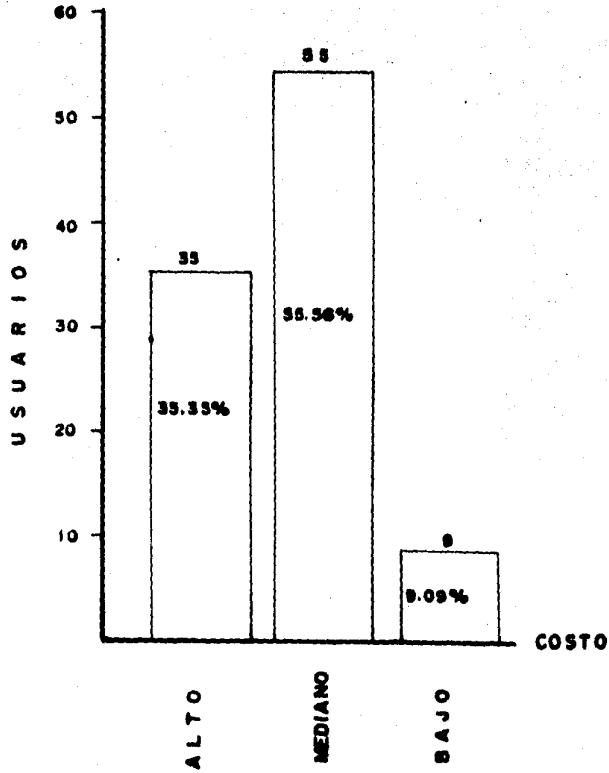
TAXI
(TOTAL 708)



4B)

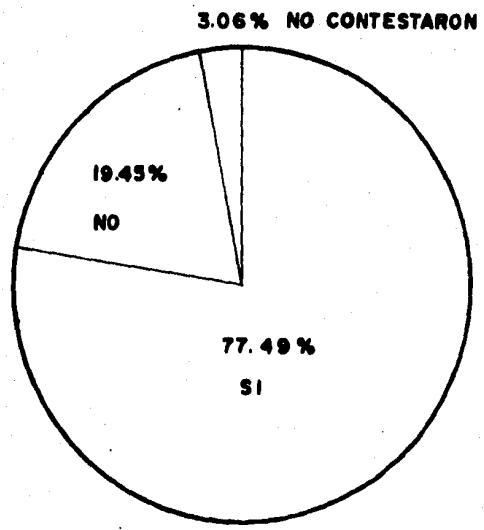
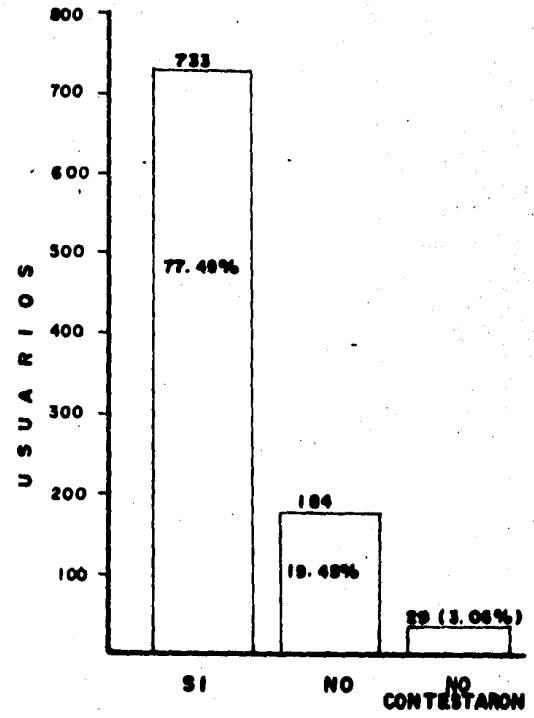
RENTA AUTO

(TOTAL 99)



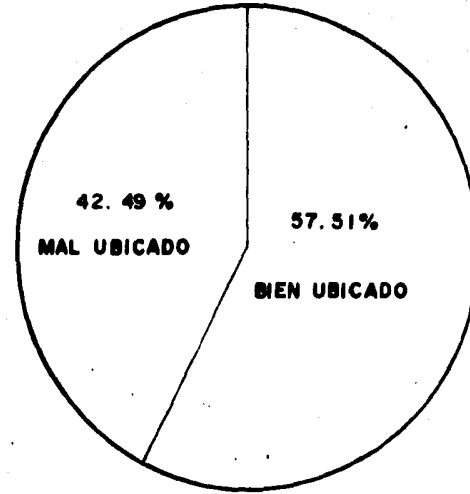
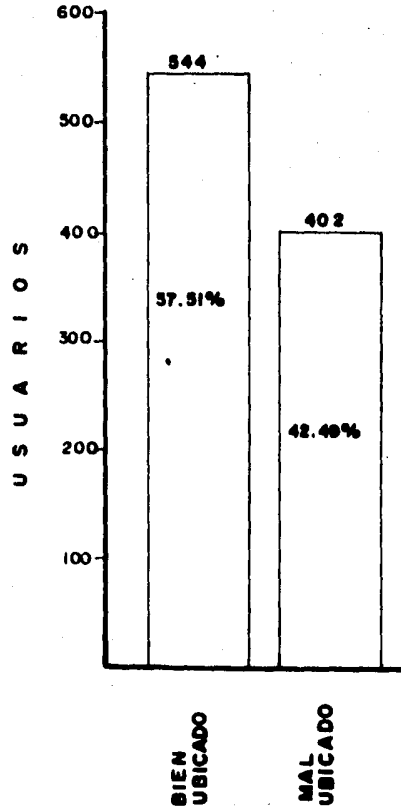
PREGUNTA 5.- ¿LE PROPORCIONAN LOS LOCALES COMERCIALES QUE HAY EN ESTE AEROPUERTO LOS SERVICIOS QUE USTED NECESITA ?

(G R A F I C A 5)



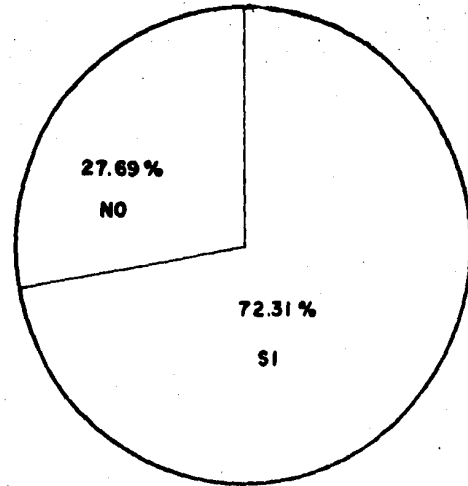
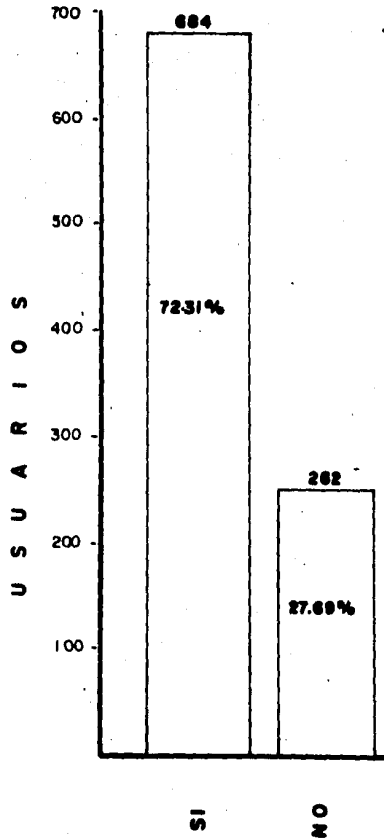
PREGUNTA 6. EN CUANTO A SU UBICACION, ¿COMO CONSIDERA ESTE AEROPUERTO?

(G R A F I C A 6)



PREGUNTA 7. CONSIDERA QUE LAS VIAS DE COMUNICACION TERRESTRE CON QUE CUENTA EL AEROPUERTO, SON LAS ADECUADAS?

(G R A F I C A 7)



VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de la investigación se puede concluir lo siguiente:

1.- Los servicios que ofrece actualmente el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México son considerados por los pasajeros como eficientes, resaltando principalmente los servicios públicos, los tableros de información, los bancos y seguros - entre otros. Sin embargo existen algunos ineficientes, tales como los estacionamientos, ya que existen muchas quejas por parte de los usuarios que utilizan este servicio, debido a la falta de vigilancia y capacidad para satisfacer la demanda actual, además no se cuenta con suficientes lugares para sentarse en las salas de espera (principalmente en los períodos vacacionales).

Las actividades desempeñadas por las líneas aéreas ocasionan retrasos en los vuelos y en todo el desarrollo de la administración aeroportuaria, formando así una cadena de insatisfactores en el cumplimiento de los servicios aéreos.

La calidad de los servicios del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México igualan y/o mejoran, no solo los del país, sino que también a los del extranjero.

2.- En cuanto a los servicios de transportación terrestre que ofrece el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, se tiene por un lado el taxi, que es el más utilizado y cuyo precio a la fecha se considera elevado, el de la renta de auto sin chofer con un precio regular.

Los usuarios que no utilizan este tipo de servicio, se debe a que poseen automóvil propio o en su defecto se transportan por otros medios, como es el caso del Sistema de Transporte Colectivo (metro), autobús, trolebús, etc.

3.- Los servicios que presta el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México a través de los locales comerciales cumplen con sus funciones, ya que satisfacen la demanda de la mayoría de los usuarios y de sus acompañantes, aunque existen algunas personas que no han utilizado dichos locales, pero consideran que encontrarán los productos que podrían necesitar en un momento dado.

Los locales comerciales no sólo satisfacen la demanda de los usuarios y de sus acompañantes, como se acaba de mencionar, sino que también la de los empleados de A.S.A., de las líneas aéreas y de las de las personas cercanas al aeropuerto.

4.- El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México "Benito Juárez" debido a su ubicación cercana con el centro de ciudad, conviene a los intereses personales de los usuarios cercanos a éste: aunque no por eso deja de representar un peligro para los habitantes por encontrarse dentro de la ciudad y cercado totalmente por la mancha urbana, además de que se crean serios problemas en la salud, ocasionado por el ruido de los aviones.

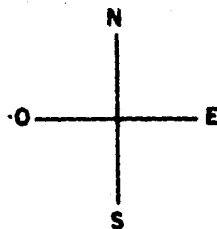
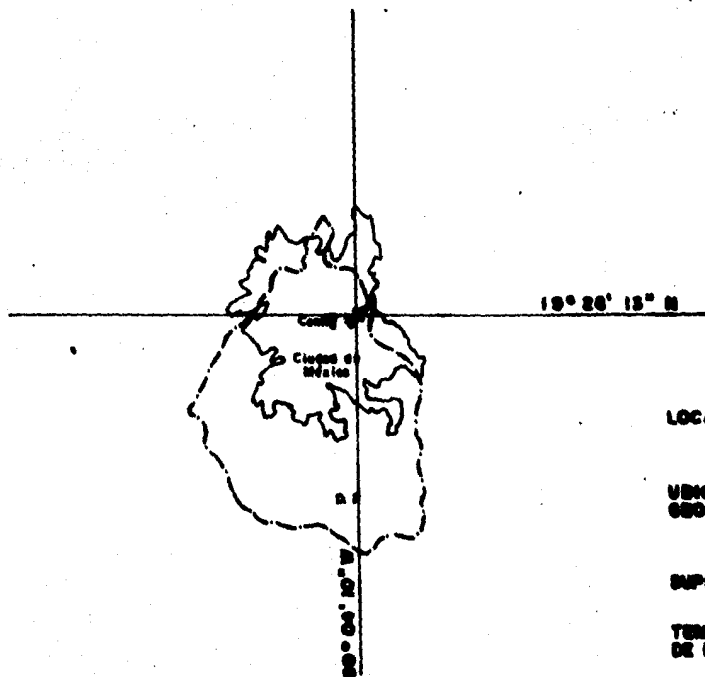
5.- Hoy en día, para llegar y/o salir del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México "Benito Juárez", es fácil y rápido, ya que cuenta con una infraestructura adecuada, en cuanto a vías de comunicación se refiere.

A N E X O S

UBICACION DEL A.I.C.M.

UBICACION DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MEXICO

(PLANO I)



LOCALIZACION	AL ESTE Y A 5 KM CON RESPECTO AL CENTRO DE LA CIUDAD.
UBICACION GEOGRAFICA	LATITUD $19^{\circ} 26' 13'' N$ LONGITUD $99^{\circ} 04' 10'' W$
SUPERFICIE	746.3 HAS.
TEMPERATURA DE REFERENCIA	$25^{\circ} C.$

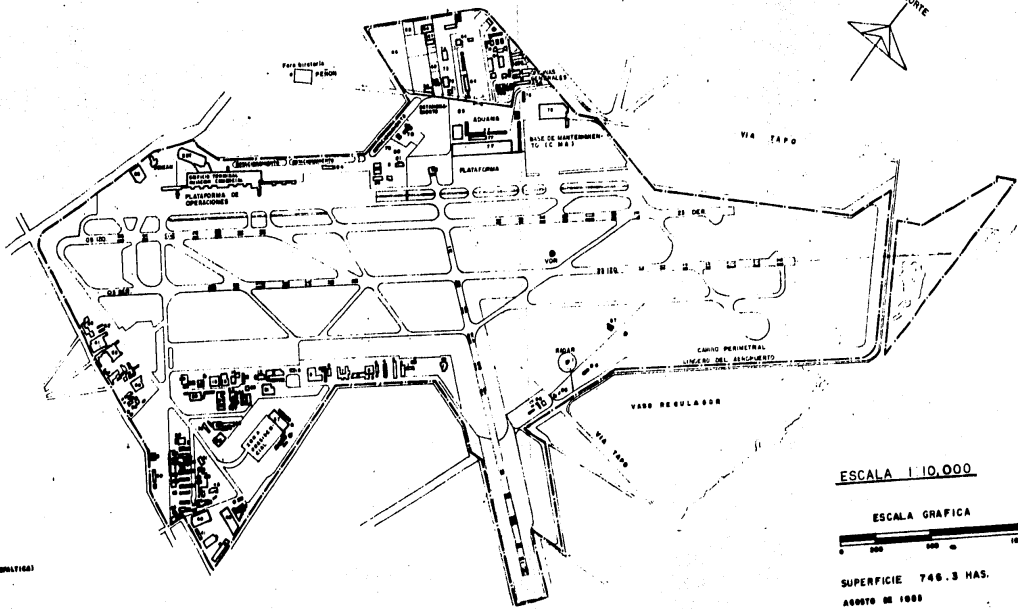
PRINCIPALES VIAS DE ACCESO DEL A.I.C.M.

DISTRIBUCION DEL A.I.C.M.

DISTRIBUCION DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MEXICO

(PLANO 3)

- 01. CALLES Y PASADIZOS
- 02. ESTACIONES DE TAXIS
- 03. ESTACIONES DE BUSES
- 04. ESTACIONES DE METRO
- 05. ESTACIONES DE METRO
- 06. ESTACIONES DE METRO
- 07. ESTACIONES DE METRO
- 08. ESTACIONES DE METRO
- 09. ESTACIONES DE METRO
- 10. ESTACIONES DE METRO
- 11. ESTACIONES DE METRO
- 12. ESTACIONES DE METRO
- 13. ESTACIONES DE METRO
- 14. ESTACIONES DE METRO
- 15. ESTACIONES DE METRO
- 16. ESTACIONES DE METRO
- 17. ESTACIONES DE METRO
- 18. ESTACIONES DE METRO
- 19. ESTACIONES DE METRO
- 20. ESTACIONES DE METRO
- 21. ESTACIONES DE METRO
- 22. ESTACIONES DE METRO
- 23. ESTACIONES DE METRO
- 24. ESTACIONES DE METRO
- 25. ESTACIONES DE METRO
- 26. ESTACIONES DE METRO
- 27. ESTACIONES DE METRO
- 28. ESTACIONES DE METRO
- 29. ESTACIONES DE METRO
- 30. ESTACIONES DE METRO
- 31. ESTACIONES DE METRO
- 32. ESTACIONES DE METRO
- 33. ESTACIONES DE METRO
- 34. ESTACIONES DE METRO
- 35. ESTACIONES DE METRO
- 36. ESTACIONES DE METRO
- 37. ESTACIONES DE METRO
- 38. ESTACIONES DE METRO
- 39. ESTACIONES DE METRO
- 40. ESTACIONES DE METRO
- 41. ESTACIONES DE METRO
- 42. ESTACIONES DE METRO
- 43. ESTACIONES DE METRO
- 44. ESTACIONES DE METRO
- 45. ESTACIONES DE METRO
- 46. ESTACIONES DE METRO
- 47. ESTACIONES DE METRO
- 48. ESTACIONES DE METRO
- 49. ESTACIONES DE METRO
- 50. ESTACIONES DE METRO
- 51. ESTACIONES DE METRO
- 52. ESTACIONES DE METRO
- 53. ESTACIONES DE METRO
- 54. ESTACIONES DE METRO
- 55. ESTACIONES DE METRO
- 56. ESTACIONES DE METRO
- 57. ESTACIONES DE METRO
- 58. ESTACIONES DE METRO
- 59. ESTACIONES DE METRO
- 60. ESTACIONES DE METRO
- 61. ESTACIONES DE METRO
- 62. ESTACIONES DE METRO
- 63. ESTACIONES DE METRO
- 64. ESTACIONES DE METRO
- 65. ESTACIONES DE METRO
- 66. ESTACIONES DE METRO
- 67. ESTACIONES DE METRO
- 68. ESTACIONES DE METRO
- 69. ESTACIONES DE METRO
- 70. ESTACIONES DE METRO
- 71. ESTACIONES DE METRO
- 72. ESTACIONES DE METRO
- 73. ESTACIONES DE METRO
- 74. ESTACIONES DE METRO
- 75. ESTACIONES DE METRO
- 76. ESTACIONES DE METRO
- 77. ESTACIONES DE METRO
- 78. ESTACIONES DE METRO
- 79. ESTACIONES DE METRO
- 80. ESTACIONES DE METRO
- 81. ESTACIONES DE METRO
- 82. ESTACIONES DE METRO
- 83. ESTACIONES DE METRO
- 84. ESTACIONES DE METRO
- 85. ESTACIONES DE METRO
- 86. ESTACIONES DE METRO
- 87. ESTACIONES DE METRO
- 88. ESTACIONES DE METRO
- 89. ESTACIONES DE METRO
- 90. ESTACIONES DE METRO
- 91. ESTACIONES DE METRO
- 92. ESTACIONES DE METRO
- 93. ESTACIONES DE METRO
- 94. ESTACIONES DE METRO
- 95. ESTACIONES DE METRO
- 96. ESTACIONES DE METRO
- 97. ESTACIONES DE METRO
- 98. ESTACIONES DE METRO
- 99. ESTACIONES DE METRO
- 100. ESTACIONES DE METRO



ESCALA 1:10,000

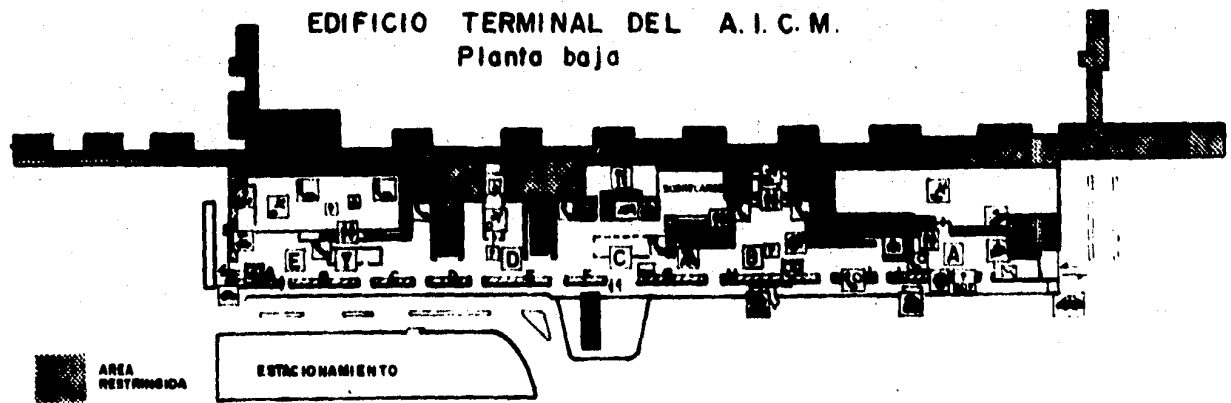





SUPERFICIE 746.3 HAS.
AGOSTO DE 1968

DISTRIBUCION EN EL EDIFICIO TERMINAL

EDIFICIO TERMINAL DEL A. I. C. M.

Planta baja



-  AREA RESTRICTADA
-  AREA DE DOCUMENTACION
-  AREA COMERCIAL DE LA "A" A LA "V"

-  RELACIONES PUBLICAS
-  SANITARIOS
-  LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

-  LLEGADA NACIONAL
-  LLEGADA INTERNACIONAL
-  AGUANA
-  ESCALERAS

-  CORREOS
-  TELEGRAFOS
-  RESTAURANTE
-  BAR

-  ELEVADOR
-  RENTA DE AUTOS
-  INFORMACION DE NOVELES
-  GUARDIA EQUIPAJE

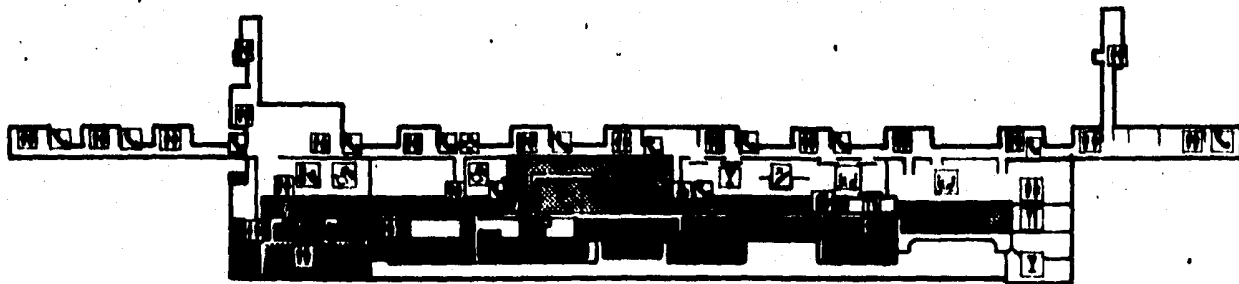
-  TRANSPORTE TERRESTRE
-  CAMBIO DE MONEDA
-  OFICINA DE AEROMEXICO
-  OFICINA DE MEXICANA

-  ENFERMERIA
-  FARMACIA
-  INFORMACION TURISTICA DEL DDF
-  MUSEO NACIONAL DE ANT. E HIST.

PLANO 4 A

ESCALA 1:2,500

PLANTA ALTA



PLANO 4-B

ESCALA 1: 2,500



BIBLIOGRAFIA

MANUAL DE POLITICAS COMERCIALES
Y PROCEDIMIENTOS DE LICITACION
Y ADJUDICACION DE AREAS LOCALES
Y SERVICIOS COMERCIALES

AEROPUERTOS Y SERVICIOS
AUXILIARES
MEXICO, D. F. 1980

INTRODUCCION A LA INVESTIGACION
DE MERCADOS.

LAURA FISHER, ALMA NAVARRO
MEXICO, D.F. 1984
EDIT. INTERAMERICANA

MEMORIA DEL SEMINARIO DE ACTUALI-
ZACION EN ADMINISTRACION AEROPOR-
TUARIA (ASPECTOS COMERCIALES)

AEROPUERTOS Y SERVICIOS
AUXILIARES
MEXICO, D.F. 1980

SISTEMA ESTADISTICO DE PASAJEROS
ANUALES PARA MEXICO, D.F.

DIRECCION GENERAL DE
AEROPUERTOS, S.C.T.
MEXICO, D.F. 1984

PLAN MAESTRO DEL AEROPUERTO INTER-
NACIONAL DE LA CIUDAD DE MEXICO.

AEROPUERTOS Y SERVICIOS
AUXILIARES
MEXICO, D.F. 1982

MANUAL DE ORGANIZACION

AEROPUERTOS Y SERVICIOS
AUXILIARES
MEXICO, D.F. 1980

MANUAL DE BIENVENIDA

AEROPUERTOS Y SERVICIOS
AUXILIARES
MEXICO, D.F. 1982

TESIS DE COMERCIALIZACION DE LOS
SERVICIOS QUE PRESTA EL AEROPUER
TO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE
MEXICO.

FOLLETO DE INFORMACION DEL AERO-
PUERTO INTERNACIONAL DE LA CIU-
DAD DE MEXICO

TESIS SOBRE LOS PROBLEMAS QUE
CAUSA EL AEROPUERTO INTERNACIO-
NAL DE LA CIUDAD DE MEXICO.

MARIA DEL CARMEN PENA-
GOS E.
MEXICO, D.F. 1974

AEROPUERTOS Y SERVICIOS
AUXILIARES
MEXICO, D.F. 1985

JOSE ROBLES TAMAYO
MEXICO, D.F. 1971