

PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA LA ADMISNISTRACIÓN DEL  
ESTACIONAMIENTO VEHICULAR.

- INTRODUCCIÓN
- OBJETIVOS Y/O ALCANCES
- POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERCIÓN
- DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCEDIMIENTOS
- SIMBOLOGIA
- TARIFAS
- FORMATO DE SOLICITUD TARJETA DE PENSIÓN VEHÍCULAR
- PLAN DE NEGOCIOS ESTACIONAMIENTO AIQ

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación, administración y supervisión en las actividades del estacionamiento vehicular Público General al igual que el procedimiento documentado con el trámite de tarjeta de pensión.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad de los Servidores Públicos en la operación y administración del estacionamiento vehicular dando de conformidad con la fracción XX del artículo 41 de la ley de responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro.

Contempla la administración de los cajeros de prepago, llenado de máquina expedidora de boletos, así como de su mantenimiento, supervisión de los espacios designados para el estacionamiento al público en general así como de las pensiones y el procedimiento para la solicitud y entrega de tarjetas para pensiones.

## **PROCEDIMIENTO "ADMINISTRACION DE LOS CAJEROS DE PREPAGO"**

**OBJETIVO:** Actividades que debe efectuar el Servidor Público y proveedor (supervisor, cajeros de estacionamiento y técnico) para el vaciado y llenado de efectivo, el llenado del formato de ingresos obtenidos y el mantenimiento preventivo y correctivo de los cajeros de prepago.

**ALCANCE:** Este procedimiento para la administración de los cajeros lo aplica el personal adscrito al Supervisor de estacionamiento de la entidad, el procedimiento para realizar el mantenimiento lo aplica el proveedor. Se aplica en cajeros de prepago de estacionamiento.

## **PROCEDIMIENTO "LLENADO Y MANTENIMIENTO DE MÁQUINA EXPENDEDORA DE BOLETOS".**

**OBJETIVO:** Mantener en óptima operación la máquina expendedora de boletos.

**ALCANCE:** El procedimiento para el llenado lo aplica el personal adscrito al Servidor Público cajeros de estacionamiento de la Entidad. El procedimiento para realizar el mantenimiento lo aplica el proveedor. Se aplica en máquinas expendedoras de boletos y en plumas de acceso al estacionamiento.

## PROCEDIMIENTO "ADMINISTRACION DE LOS CAJEROS DE PREPAGO"

**POLÍTICA:** Los días miércoles de cada semana, el personal encargado del estacionamiento (supervisor de estacionamiento) realizará el vaciado y llenado de efectivo a cajeros de prepago, así como también se realizará el conteo de efectivo llenado el formato de INGRESOS EN MAQUINA DE COBRO DE ESTACIONAMIENTO para posteriormente facturar los ingresos obtenidos de los cajeros de estacionamiento. El proceso de llenado de las máquinas de cobro de estacionamiento lo realizará el supervisor y cajeros. El proceso de vaciado de las máquinas de estacionamiento lo realizará el supervisor.

**POLÍTICA:** Los días martes de cada semana el proveedor realizará mantenimiento preventivo a cajeros de prepago. Para realizar el mantenimiento preventivo el proveedor deberá estar disponible el día en que ocurra el daño.

**POLITICA:** Durante el llenado y vaciado de efectivo en cajeros de prepago el servidor público deberá estar acompañado por un elemento de seguridad (EULEN, PoEs, PFP).

**POLITICA:** La entrega del documento de INGRESOS EN MAQUINA DE COBRO DE ESTACIONAMIENTO será el mismo día que se realice el vaciado del cajero, entregando todos los reportes (tickets) que imprimió el cajero de prepago (REPORTE DE ESTADO, REPORTE DE LLENADO) el cual lo realizará y entregará firmado el supervisor de estacionamiento al área de caja general para ser facturado y firmado. Seguido copiar el reporte (factura, tickets y documento firmado por supervisor y caja general) y archivarlo según la máquina que se realizó el proceso.

**POLITICA:** Al realizar el mantenimiento en máquinas de cobro de estacionamiento el proveedor deberá entregar el reporte de mantenimiento preventivo, en caso de que el mantenimiento sea correctivo el proveedor describirá el daño, que fue lo que se hizo, el tiempo de inicio y fin y material que ocupó, estará firmado por el proveedor (entrega de trabajo) y por el supervisor (VoBo).

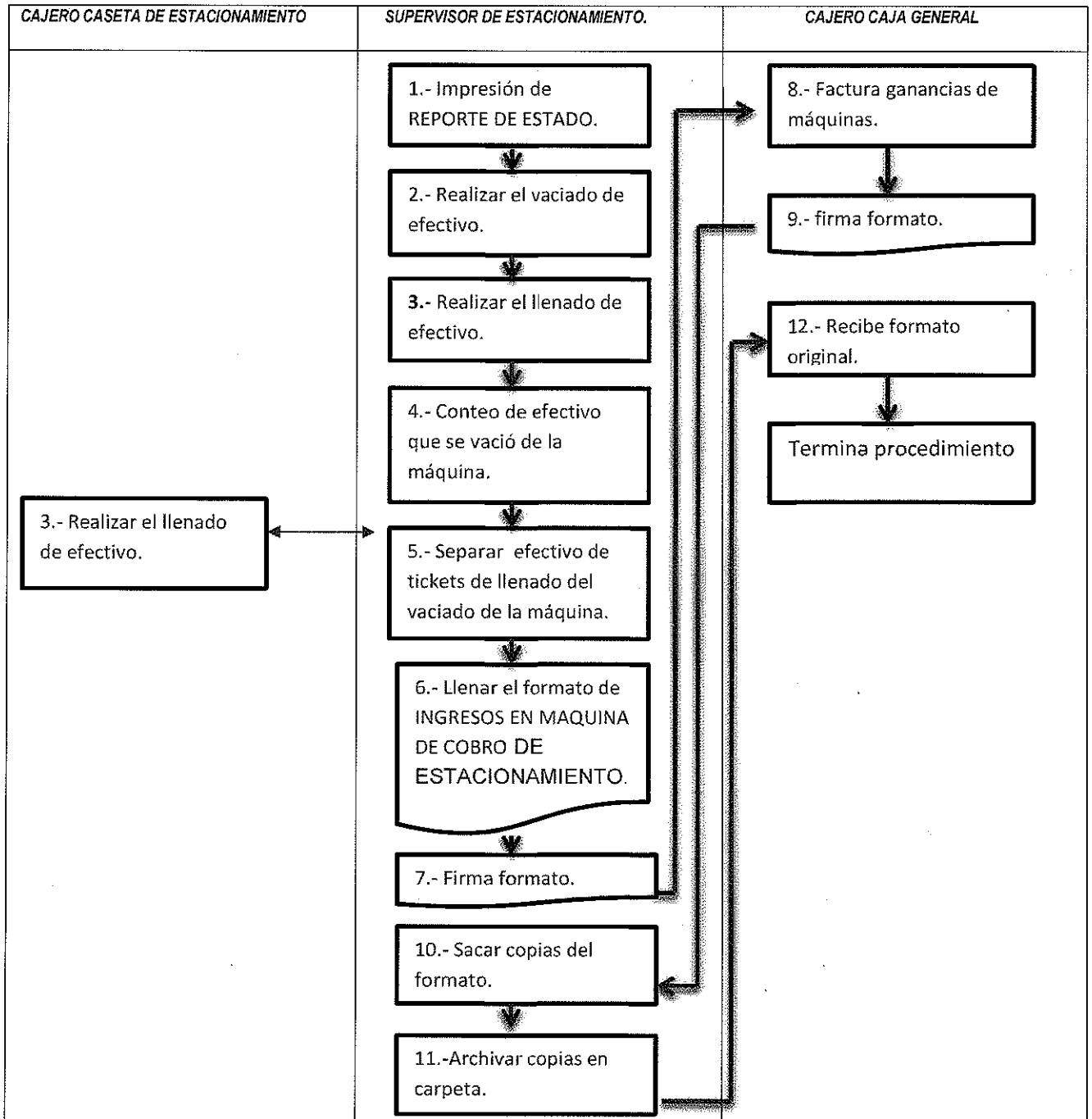
### **PROCEDIMIENTO “LLENADO Y MANTENIMIENTO DE MÁQUINA EXPENDEDORA DE BOLETOS”**

**POLÍTICA:** Todos los días el cajero en turno realizará inspección en la máquina expendedora de boletos revisando el funcionamiento y la cantidad de boletos con los que cuenta. Si la máquina va quedando vacía de boletos el cajero le colocará caja nueva. El cajero dará aviso al supervisor de estacionamiento que se instaló una caja nueva, el supervisor actualizará el archivo de EXISTENCIAS.

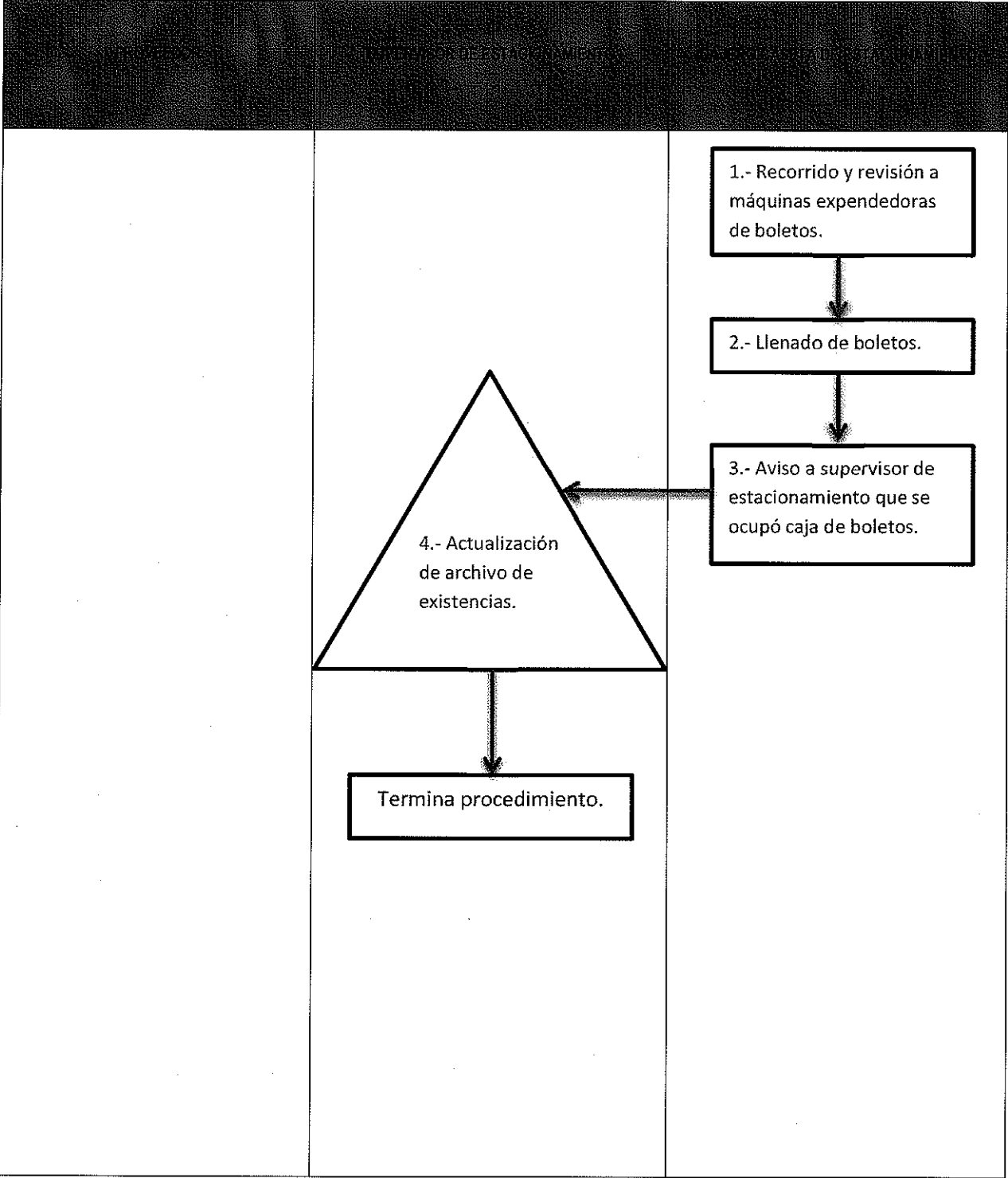
**POLITICA:** Si el cajero detecta mal funcionamiento de la máquina deberá dar aviso al supervisor de estacionamiento y al proveedor enviando correo explicando la falla, también avisará mediante llamada telefónica.

**POLITICA:** Los días martes de cada semana, el proveedor realizará el mantenimiento preventivo de las máquinas expendedoras de boletos entregando el reporte semanal de mantenimiento. Para realizar el mantenimiento preventivo el proveedor deberá estar disponible el día en que ocurra el daño.

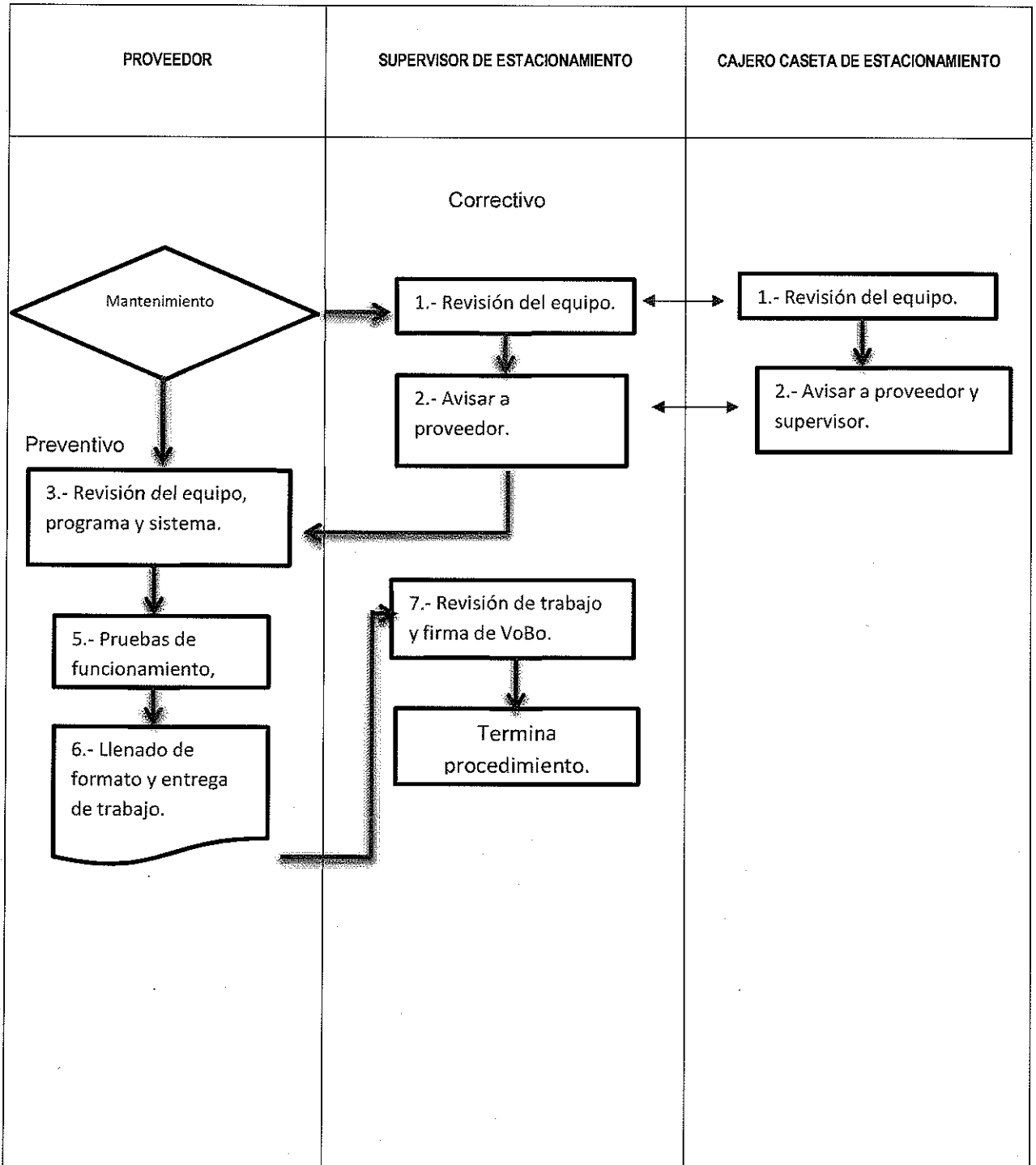
**"ADMINISTRACION DE LOS CAJEROS DE  
PREPAGO"**




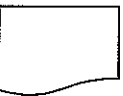





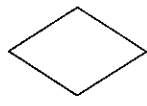
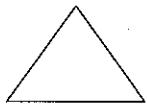
Procedimiento llenado de boletos para cajero de estacionamiento







	<p>ACTIVIDAD, SE INDICA CON EL NÚMERO ARÁBIGO</p>
	<p>DIRECCIÓN DEL FLUJO</p>
	<p>COORDINACIÓN O CONSULTA DE DOCUMENTOS ARCHIVADOS</p>
	<p>FORMA IMPRESA</p>
	<p>OPERACIÓN, REPRESENTA LA REALIZACION DE LA OPERACIÓN A UN PROCEDIMIENTO.</p>
<p>CONECTOR ENTRE ACTIVIDADES DE LA MISMA PÁGINA, SE DISTINGUE CON UNA LITERAL PARA CADA CONECTOR</p>	

	
	<p>CONECTOR DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO A OTRA PÁGINA, SE DISTINGUE CON UNA LITERAL DIFERENTE CADA CONECTOR</p>
	<p>DECISIÓN, INDICA OPERACIONES LOGICAS O DE COMPARACION.</p>
	<p>ARCHIVO TEMPORAL, INDICA QUE SE GUARDA UN DOCUMENTO DURANTE UN PERIODO ESTABLECIDO.</p>

## **POLITICAS DE BUEN USO DE LA TARJETA DE PENSIÓN VEHICULAR**

- La tarjeta de pensión vehicular es personal e intransferible y le permite ingresar únicamente a la zona de estacionamiento designada.
- No podrá ser prestada para el uso de alguna otra persona ni algún otro vehículo de los listados en la tarjeta de circulación entregada en los requisitos.
- El usuario de la tarjeta deberá estacionarse únicamente en los espacios designados marcados como cajón y no ocupará más de un lugar.
- El usuario acepta que el AIQ no es responsable de robo parcial o daño al vehículo que ingresa al estacionamiento.
- La falta de pago de la tarjeta implica la suspensión del uso de la misma. En caso de permanecer suspendida por más de 40 días naturales, la tarjeta será cancelada.
- El daño al equipo del estacionamiento, provocado por mal uso del mismo, se cobrará a quien lo haya infringido.
- La administración del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro S.A. de C.V., tendrá la facultad en cualquier momento y sin necesidad de previo requerimiento, de retirar al usuario y/o bloquear la tarjeta de pensión vehicular, cuando el usuario incumpla con algunas de las políticas establecidas líneas arriba, o en su defecto lleve a cabo cualquier acto u omisión que a juicio del AIQ se considere grave y pueda afectar las operaciones o la imagen del AIQ y su estacionamiento; sin necesidad de previo requerimiento.
- El usuario que ingrese su vehículo al estacionamiento del AIQ, responderá de forma solidaria con el Aeropuerto por los daños que cause a otros usuarios, personas y bienes de éstas, que se encuentren en el estacionamiento y que se deban a su impericia, mala fe o negligencia
- Para el caso de controversia derivado del uso de la tarjeta de pensión vehicular, el usuario y el AIQ, aceptan arreglar de forma amistosa sus diferencias, y en caso de no hacerlo, las partes aceptan expresamente someterse a los tribunales de la Ciudad de Querétaro, Qro.
- Para efectos del presente documento, se entiende como AIQ al Aeropuerto Intercontinental de Querétaro S.A. de C.V.

**Manifiesto que conozco las políticas de buen uso de tarjeta de pensión vehicular, y que de incumplir con alguna de las mismas, el Aeropuerto Intercontinental de Querétaro se reserva el derecho de retirarme inmediatamente dicha tarjeta de manera definitiva, sin posibilidad de renovación del trámite.**

**ATENTAMENTE**

---

**Nombre Completo y Firma**

**Tarifas para estacionamiento abierto al público**

POR HORA		POR DÍA	
Hora	Costo	Día	Costo
1	\$19	2	\$304
2	\$38	3	\$439
3	\$57	4	\$574
4	\$76	5	\$709
5	\$95	6	\$844
6	\$114	7	\$979
7	\$133	8	\$1,114
8	\$152	9	\$1,249
9 a 24	\$169	10	\$1,384

**Costo por boleto extraviado:** \$169 más tiempo de estancia

*El personal directivo de la administración del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V. podrá otorgar cortesías de estacionamiento a personal de otras dependencias gubernamentales, así como potenciales clientes que visiten las instalaciones del AIQ por motivos de trabajo, y por un período de hasta 8 horas. Esta facultad es exclusiva de: Dirección General, Administración Aeroportuaria, Dirección Comercial, Coordinación Administrativa y Coordinación Jurídica.*

**Nota:**

- El precio de boleto de estacionamiento vehicular para motocicletas será del 50% sobre el costo de boleto público en general.
- Las bicicletas están exentas de pago, ya que contribuye de manera benéfica al medio ambiente.

**Tarifas para estacionamiento de pensionados**

TARIFAS ESTACIONAMIENTO DE PENSIONADOS	
Emisión de tarjeta	\$100
Reposición de tarjeta (extravío o daño)	\$100
Costo mensual	\$380

**FORMATO DE SOLICITUD DE TARJETA DE PENSIÓN VEHICULAR  
AIQ**

FECHA DE SOLICITUD: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

SOLICITANTE: \_\_\_\_\_ SEXO: H ( )  
M ( )  
(NOMBRE COMPLETO)

DOMICILIO PARTICULAR: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_  
(CALLE, NÚMERO EXT E INT, COLONIA, MUNICIPIO)

TELÉFONO:  FIJO  CELULAR \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRÓNICO:  
\_\_\_\_\_

CARGO QUE DESEMPEÑA: \_\_\_\_\_ HORARIO DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

EMPRESA DONDE LABORA: \_\_\_\_\_ GIRO DE LA EMPRESA:  
\_\_\_\_\_

DOMICILIO DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_ TEL DE  
OFICINA: \_\_\_\_\_  
(CALLE, NÚMERO EXT E INT, COLONIA, MUNICIPIO)

JEFE INMEDIATO: \_\_\_\_\_ CARGO JEFE INMEDIATO:  
\_\_\_\_\_  
(NOMBRE COMPLETO)

ZONA DEL AEROPUERTO DONDE DESEMPEÑARÁ SUS  
ACTIVIDADES: \_\_\_\_\_

**DATOS DE VEHÍCULO (1):**

MODELO \_\_\_\_\_ MARCA \_\_\_\_\_ COLOR \_\_\_\_\_ AÑO \_\_\_\_\_ PLACA \_\_\_\_\_

**DATOS DE VEHÍCULO (2):**

MODELO \_\_\_\_\_ MARCA \_\_\_\_\_ COLOR \_\_\_\_\_ AÑO \_\_\_\_\_ PLACA \_\_\_\_\_

**DATOS DE VEHÍCULO (3):**

MODELO \_\_\_\_\_ MARCA \_\_\_\_\_ COLOR \_\_\_\_\_ AÑO \_\_\_\_\_ PLACA \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
NOMBRE COMPLETO Y FIRMA

**PARA LLENADO EXCLUSIVO POR EL AIQ**

FOLIO DE TARJETA ASIGNADA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
AUTORIZA

## **DIRECTOR COMERCIAL**

La gran demanda de pensiones mensuales de usuarios que son parte de la comunidad aeroportuaria (incluidos personal de aerolíneas, de empresas establecidas en el AIQ, etc, y que no se limitan a automóviles de arrendadoras y taxis) ha sobresaturado el estacionamiento de arrendadoras y taxis, generando descontento entre éstos ya que automóviles ajenos ocupan sus lugares designados. Esto ha provocado que, en un intento de balancear ambas secciones del estacionamiento, se envíe a los automóviles que cuentan con pensión a la sección designada a los pasajeros. Dicha acción resuelve de manera temporal y parcial el problema, pero a la larga no es sustentable.

A continuación se presentan los costos mensuales de uso de pensión de estacionamiento en el AIQ,

- Costo de emisión de tarjeta: \$100.00
- Costo ordinario: \$380.00
- Costo extraordinario (50 % descuento a arrendadoras y taxis autorizado según contrato)

Es importante que el AIQ brinde la posibilidad de obtener pensiones a los usuarios pertenecientes a la comunidad aeroportuaria, considerando la capacidad adquisitiva de dichos usuarios, que dependiendo del puesto que desempeñen puede ser limitada.

### **I. OBJETIVO**

Habilitar una nueva área de estacionamiento para pensionados en una zona más alejada, que permita liberar el área de pensiones, ofreciendo el servicio de pensión a todos los usuarios de la comunidad aeroportuaria que así lo requieran.

### **II. BENEFICIOS**

- Liberar el área de arrendadoras y taxis
- Aumento de ingresos para el AIQ.

### **III. PROPUESTA**

Habilitar un área de pensión de automóviles en el área señalada, de conformidad con el Plan Maestro de Desarrollo del AIQ. Se propone que el costo actual de \$380 mensuales sea trasladado a los automóviles que usarán ésta área, aumentando la tarifa de la zona actual de arrendadoras y taxis a \$500 mensuales justificando el aumento de precio en el aumento de la demanda. De esta manera se atiende las necesidades de otorgar espacio para pensión de estacionamiento a todos los usuarios del AIQ, diferenciando la cercanía al edificio terminal en base al costo.

## TARJETA DE PENSIÓN VEHICULAR

### 1. DESCRIPCIÓN

La tarjeta de pensión vehicular permite a los empleados de las diferentes empresas establecidas dentro de las instalaciones del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro contar con estacionamiento para sus vehículos a un precio preferencial, que cubre la estancia del automóvil por un periodo mensual.

### 2. REQUISITOS PARA SOLICITAR TARJETA DE PENSION VEHICULAR

- A) 1. Ser empleado de alguna empresa establecida en las instalaciones del AIQ  
 2. Contar con Tarjeta de Identificación Aeroportuaria (TIA Vigente)  
 B) Ser encargado de un vehículo de transporte privado para el traslado de huéspedes de hoteles

### 3. DOCUMENTACIÓN SOLICITADA

	Original	Copia
Tarjeta de Identificación Aeroportuaria Vigente	X	
Tarjeta de Circulación del Automóvil	X	
Formato de solicitud de tarjeta proporcionado por Supervisor de Estacionamiento		X
Firma de políticas de buen uso de tarjeta de pensión vehicular		X
Comprobante de pago de emisión de tarjeta	X	
Comprobante de pago de mes en curso	X	

### 4. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD

1. El solicitante entrega copia de su tarjeta de identificación aeroportuaria (TIA) vigente, de la tarjeta de circulación del automóvil y del formato de solicitud de tarjeta. No se aceptarán expedientes incompletos.
2. El supervisor de estacionamiento entrega el expediente al Director Comercial, quien revisa y autoriza. Una vez autorizado, el supervisor de estacionamiento otorga un folio a la tarjeta.
3. El solicitante realiza el pago de la expedición de la tarjeta y del mes en curso. Entrega comprobantes a supervisor de estacionamiento.
4. A contra entrega de la tarjeta, el solicitante firmará la carta compromiso de buen uso de tarjeta de pensión vehicular.